

Mobbning som upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och dess samband med organisatoriskt medborgarskapsbeteende

Michaela Högnabba
Helsingfors universitet
Statsvetenskapliga
fakulteten
Socialpsykologi
Pro gradu –avhandling
April 2015



Tiedekunta/Osasto — Fakultet/Sektion — Faculty Statsvetenskapliga fakulteten		Laitos — Institution — Department Institutionen för socialvetenskaper	
Tekijä — Författare — Author Michaela Högnabba			
Työn nimi — Arbetets titel — Title Mobbning som upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och dess samband med organisatoriskt medborgarskapsbeteende			
Oppiaine — Läroämne — Subject Socialpsykologi			
Työn laji — Arbetets art — Level Pro gradu	Aika — Datum — Month and year April 2015	Sivumäärä — Sidoantal — Number of pages 60 + 3	
Tiivistelmä — Referat — Abstract <p>Mobbning förekommer på arbetsplatser och har negativa konsekvenser både för individen och organisationen. Individens fysiska och psykiska hälsa påverkas negativt och arbetsattityderna likaså, så som sämre arbetstillfredsställelse och organisatoriskt engagemang. Det har däremot inte forskats så mycket om hur mobbning påverkar individens beteende på arbetsplatsen.</p> <p>Syftet med denna avhandling är att ur ett socialt utbytes-perspektiv undersöka om mobbning påverkar det organisatoriska medborgarskapsbeteendet. Organisatoriskt medborgarskapsbeteende har flera olika dimensioner, denna avhandling fokuserar på hjälpande beteende, medborgardygder och lojalitet. Hur kommer en mobbad arbetstagare att bete sig mot sin organisation? Kommer en arbetstagare att utföra ”det lilla extra” fast denne blir dåligt behandlad?</p> <p>I avhandlingen argumenteras det också att mobbning kan ses som en form av brott mot det psykologiska kontraktet och det är således av intresse att undersöka om det finns ett samband mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Vidare är det av intresse att undersöka om upplevt brott mot det psykologiska kontraktet kan förklara sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende.</p> <p>Avhandlingens första och andra hypotes handlar om sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende och sambandet mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Dessa har undersökts med hjälp av regressionsanalys. Därefter testas om sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende kan förklaras med hjälp av upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Det här, som utgör avhandlingens tredje hypotes, har undersökts med hjälp av partiell korrelationsanalys.</p> <p>Resultaten visade att mobbning hade ett signifikant samband med medborgardygder, men inte med de två andra dimensionerna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Det fanns också ett starkt samband mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Sambandet mellan mobbning och medborgardygder försvagades marginellt då man kontrollerade för upplevt brott mot det psykologiska kontraktet, vilket på sin höjd tydde på en svag partiell mediering.</p> <p>Organisatoriskt medborgarskapsbeteende har visat sig vara väldigt nyttigt för organisationer; beteendet ökar effektiviteten, bidrar till lägre kostnader och för med sig en bra atmosfär på arbetsplatsen. Det är därmed viktigt att öka förståelsen för hur mobbning påverkar det organisatoriska medborgarskapsbeteendet.</p>			
Avainsanat — Nyckelord — Keywords Socialt utbyte, mobbning, upplevt brott mot det psykologiska kontraktet, organisatoriskt medborgarskapsbeteende, medborgardygder			

Innehåll

1. Inledning	4
2. Mobbning på arbetsplatsen	6
2.1 Konsekvenser av mobbning på arbetsplatsen	10
3. Organisatoriskt medborgarskapsbeteende	14
3.1 Faktorer som leder till organisatoriskt medborgarskapsbeteende	17
3.2 Nyttan av organisatoriskt medborgarskapsbeteende på arbetsplatsen	17
4. Upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet	19
4.1 Konsekvenser av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet	21
5. Forskningsfrågor och hypoteser	23
6. Metod	25
6.1 Forskningsdesign	25
6.2 Insamling av data	25
6.3 Sampel	26
6.4 Frågeformulär och skalor	27
7. Analysmetoder	29
8. Resultat	31
9. Diskussion	43
Litteratur	50
Bilaga	61

1. Inledning

Homans (1961) definierar socialt utbyte som ett utbyte av materiella eller immateriella aktiviteter mellan minst två personer och han förklarar socialt beteende som att person A:s beteende förstärker person B:s beteende som sedan leder till att person B:s beteende förstärker person A:s beteende. Den sociala utbytesteorin har visat sig vara framgångsrik då det handlar om att förstå beteenden och attityder som förekommer på arbetsplatsen (Cropanzano & Mitchell, 2005). Blau (1964) menar att det sociala utbytet baseras på stöd och tillit och ifall arbetstagaren känner av dessa så kommer denne förr eller senare att ge något tillbaka till organisationen. Cropanzano och Mitchell (2005) hävdar att utbytet således kan skapa relationer av hög kvalitet, men för att relationerna kan utvecklas till sådana som baseras på ömsesidig tillit så måste reciprocitetsnormen följas, det vill säga att man får tillbaka det som man ger. Rättvis behandling skapar öppnare och närmare sociala utbytesrelationer och dessa relationer gör att arbetstagaren känner en plikt att ge något tillbaka till organisationen (Cropanzano m.fl. 2001).

Således hävdar Robinson (2008) att när arbetstagaren upplever att organisationen behandlar denne rättvist så kommer denne att ge något tillbaka till organisationen på ett positivt sätt. Individen kommer alltså att prestera bättre och ha ett positivt beteende och positiva attityder gentemot företaget ifall arbetsmiljön och arbetsvillkoren gynnar arbetstagaren. Ifall dessa inte är gynnsamma för arbetstagaren så kommer denne inte att bete sig på ett sätt som gynnar organisationen. Colquitt m.fl. (2001) anser att trivsel på arbetsplatsen, engagemang gentemot organisationen och organisatoriskt medborgarskapsbeteende är sätt på vilka individen ger något tillbaka till organisationen.

Organisatoriskt medborgarskapsbeteende behövs för att en organisation ska vara framgångsrik, sådant beteende kan till exempel vara att arbetstagaren är flexibel eller att denne uppvisar altruism (Jahambir, Akbar & Haq, 2004). Organ (1988) definierar organisatoriskt medborgarskapsbeteende som arbetstagarens frivilliga beteende som inte uppmärksammas i det formella belöningssystemet. Detta beteende främjar organisationens effektivitet och leder till att organisationsmedlemmarna mår bättre. Författaren hävdar att då individen blir orättvist behandlad på sin arbetsplats så kommer denne inte att utföra organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

Relationen mellan arbetsgivaren och arbetstagaren är sådan som baseras på socialt utbyte, och det som denna avhandling kommer att fokusera på är ifall arbetstagaren kommer att utföra organisatoriskt medborgarskapsbeteende, det vill säga vilja ge ”det lilla extra” åt organisationen, om denne utsätts för negativt beteende i form av mobbning. Mobbning på arbetsplatsen definieras som upprepade och ihållande negativa eller aggressiva beteenden gentemot en eller flera personer, beteende som är ett resultat av maktobalans och skapar en fientlig arbetsmiljö (Salin, 2003b). Mobbning på arbetsplatsen är en stor stressfaktor för både offret och kollegor som bevittnar mobbningen (Vartia, 2001) och också organisationen lider av mobbning då detta negativa beteende resulterar i bland annat frånvaro, minskad produktivitet och högre personalomsättning (Hoel m.fl., 2010).

Jag använder upplevt brott mot det psykologiska kontraktet som en eventuell förklarande mekanism mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Rousseau (1995) definierar det psykologiska kontraktet som det informella kontraktet som skapas mellan individen och dennes organisation. Det handlar om arbetsgivarens eller organisationens upplevda skyldigheter gentemot arbetstagaren och vice versa. Psykologiska kontrakt är subjektiva och kan således lätt skapa missförstånd mellan parterna. Ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet sker då någondera parten anser att den andra inte har uppfyllt de villkor som man kommit överens om då kontraktet gjorts.

Individen känner sig då orättvist behandlad. Bal m.fl. (2007) menar att individen då kommer att ge något tillbaka till organisationen genom att bland annat minska på förtroendet, arbetstillfredsställelsen och engagemanget gentemot organisationen. Således kan man med den sociala utbytesrelationen förutspå arbetstagarens attityder, beteende, trivsel på arbetsplatsen, organisatoriska engagemang, organisatoriska medborgarskapsbeteende och vilja att lämna organisationen (Tekleab, Takeuchi & Taylor, 2005). Denna avhandling kommer dock att fokusera på det organisatoriska medborgarskapsbeteendet.

Det första teorikapitlet i denna avhandling behandlar mobbning på arbetsplatsen samt vilka konsekvenser mobbning har för individen och för organisationen. I det andra teorikapitlet diskuteras organisatoriskt medborgarskapsbeteende, dess olika dimensioner och beteendets orsaker och konsekvenser. Det sista teorikapitlet behandlar det upplevda brottet mot det psykologiska kontraktet och vilka konsekvenser, främst arbetsrelaterade konsekvenser, ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet har för individen.

2. Mobbning på arbetsplatsen

Enligt Arbetshälsoinstitutet (Kauppinen m.fl., 2013) kände sig fyra procent av finska arbetstagare mobbade år 2012, siffran var sex procent för kvinnor och två procent för män. 13 procent hade någon gång känt sig mobbade på arbetsplatsen, men gjorde det inte längre. Mobbning förekommer inom den privata sektorn, allmänna sektorn, bland män, kvinnor, arbetstagare och chefer (Einarsen, 2005). Mobbning visas på olika sätt i olika länder, till exempel i Storbritannien är mobbaren ofta en chef medan det i Skandinavien och Finland ofta är en grupp eller en kollega (Zapf m.fl., 2003). Salin (2003a) påpekar att för att något ska kallas för mobbning så måste maktskillnader förekomma och att dessa också kan förekomma mellan arbetstagare. Några kolleger kan tillsammans ha en så stor makt att de kan mobba chefen.

Mobbning handlar om situationer där arbetstagaren om och om igen blir illa behandlad av sin chef eller någon annan inom organisationen under en längre tidsperiod, personen känner sig utsatt för negativa handlingar och har svårt att försvara sig mot dessa handlingar (Einarsen, 2000). Leymann (1996) påpekar att ett typiskt mobbningsoffer får stå ut med att bli retad, trakasserad och förolämpad och personen i fråga har väldigt få resurser till att ge igen. I en studie av mobbning bland sjuksköterskor (Quine, 2001) visade resultaten att de som uppfattade sig bli mobbade hade flera arbetsuppgifter, större rolltvetydighet, mindre kontroll över det egna jobbet och mindre beslutsfattningsmöjligheter. De var också mer kritiska gentemot sin arbetsplats och visade mindre tillit till organisationen. Einarsen och Raknes (1997) visar i sin studie bland norska manliga industriarbetare att ett mobbningsoffer nedvärderas, får höra elaka rykten eller fula anmärkningar om sig själv, blir utfrysad eller blir bemött med tystnad, får inte tillräckligt med information för att kunna göra sitt jobb, får för lite eller för låga arbetsuppgifter och ansvar och kan till och med bli fysiskt misshandlad eller hotas med att bli fysiskt misshandlad.

Salin (2003a) hävdar att till skillnad från fientligt beteende under andra omständigheter, så handlar mobbning på arbetsplatsen om fientligt beteende inom en och samma organisation som oftast inte inkluderar personer utanför organisationen. Einarsen (2005) menar att mobbning på arbetsplatsen är en process där beteendet ofta är diskret och indirekt i början av mobbningen och mera öppet och direkt aggressivt i ett senare skede. Vartia (1993) nämner sex olika typer av mobbningsbeteende; skvaller och rykten, social isolering och att hålla igen viktig information, för få eller för låga arbetsuppgifter, kontinuerlig kritik av arbetsprestationer och dess resultat, hot eller fysisk misshandel och negativa antydningar om personens mentala hälsa. Vidare kategoriserar Hoel och Cooper (2000) mobbningsbeteende i fyra grupper; arbetsrelaterade trakasserier, till exempel ihållande kritik och att konstant hitta fel i arbetet, personliga trakasserier, så som att sprida rykten eller förolämpa personen, organisatoriska trakasserier, bland annat mindre ansvar eller ansvar över triviala eller obehagliga

arbetsuppgifter och till sist skrämstaktik, till exempel genom att hota om fysisk misshandel eller skrika åt personen. Salin (2003a) menar dock att mobbning sällan handlar om fysiskt våldsamt beteende.

Einarsen (2005) delar in mobbning i arbetsrelaterad mobbning och personrelaterad mobbning. Arbetsrelaterad mobbning kan till exempel handla om orimliga deadlines för arbetsuppgifter eller alldeles för mycket arbete, olika sorters beteende som gör det svårt för individen att kunna utföra sitt arbete. Kränkande kommentarer, retande, rykten och social isolering är exempel på personrelaterad mobbning enligt författaren. Notelaers (2010) nämner social isolering som en skild form av mobbning och delar således in mobbning i tre grupper; arbetsrelaterad, personrelaterad och social isolering. Enligt Vartia (2001) är vissa typer av mobbning mycket skadligt för offrets hälsa och olika typer av mobbning påverkar offret på olika sätt, till exempel hör oförtjänad kritik av offrets jobbinsats ihop med allmän stress medan kritik av personens privatliv hör ihop med mental stress. Vidare hävdar författaren att meningslösa arbetsuppgifter påverkar självförtroendet negativt.

Konflikter mellan två lika starka parter anses inte vara mobbning och att ibland utsättas för mobbningsliknande beteende anses inte heller vara mobbning, mobbning är negativt beteende som är systematiskt (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994). Einarsen (1999) skiljer mellan dispytrelaterad mobbning och attackerande (eng. predatory) mobbning. Dispytrelaterad mobbning handlar om en ömsesidig konflikt som har eskalerat medan attackerande mobbning är då den ena parten mobbar den andra utan att ha blivit provocerad. I sådana fall handlar det antingen om att mobbaren missbrukar sin makt eller att den mobbade har blivit en syndabock.

Einarsen (2005) hävdar att skillnaden mellan en interpersonlig konflikt och mobbning är att mobbning inte är en ömsesidig process där bägge parter får utlopp för sin aggression och där bådas agerande bemöts jämlikt, i en mobbningssituation har personerna olika mycket makt. En konflikt kan dock

eskalera till mobbning om den ena parten hamnar i en underlägsen ställning, för att sedan gradvis bli ett offer för negativt beteende också av andra personer på arbetsplatsen. Det blir då allt svårare för den mobbade att klara av sina arbetsuppgifter som sedan leder till att personen blir ännu mera sårbar och andra tycker att personen förtjänar den negativa behandlingen. Salin (2003a) påpekar att ifall arbetstagaren vid enstaka tillfällen utsätts för negativt beteende, till exempel genom att inte alltid bli bjuden med på lunch eller på andra sociala tillställningar eller genom att ibland ha för enkla arbetsuppgifter, ska det inte automatiskt kallas för mobbning då det anses vara alldeles normalt i arbetslivet. Det är när beteendet är systematiskt och har resulterat i en otrivsamt och fientlig arbetsmiljö som det kan kallas för mobbning.

Det finns många orsaker till mobbning på arbetsplatsen. Bland annat kan rollkonflikter, brist på kontroll över de egna arbetsuppgifterna (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994), avundsjuka, tävlan om arbetsuppgifter eller befordring, tävlan om chefens godkännande (Vartia, 1996) och att mobbaren belönas för beteendet (Matthiesen & Einarsen, 2010) leda till mobbning. Också en negativ arbetsmiljö, för mycket jobb, otillfredsställande relationer på arbetsplatsen (Hoel & Cooper, 2000), bristfälligt ledarskap, offrets sämre position samt en låg moral inom företaget (Harvey m.fl. 2008) kan orsaka mobbning. Neuman och Baron (2003) hävdar att organisatorisk orättvisa är en orsak till mobbning och Parzefall och Salin (2010) anser att särskilt interaktionsorättvisa, det vill säga att inte respektera en person, vara fientlig mot denne och hålla igen viktig information, kan liknas vid mobbning då dessa har liknande element.

Salin (2003a) påpekar att orsakerna till mobbning är mångfacetterade och kan delas upp i olika typer av strukturer. Möjliggörande strukturer (eng. enabling structures) beskriver hon som till exempel skillnader i maktstrukturen, låga förväntade kostnader, missnöje och frustration. Motiverande strukturer (eng. motivating structures) försöker förklara under vilka omständigheter det kan vara rationellt att mobba någon, till exempel kan ett orättvist belöningssystem förklara mobbning. Till sist nämner hon påskyndande strukturer (eng. precipitating

structures), som till exempel kan vara omstrukturering, nedskärningar eller andra förändringar inom organisationen, arbetsgruppen eller ledarskapet. Vidare menar hon att för att mobbning ska förekomma så måste de möjliggörande strukturerna alltid vara närvarande och för att på bästa sätt förhindra att mobbning ska förekomma så måste de möjliggörande strukturerna åtgärdas.

2.1 Konsekvenser av mobbning på arbetsplatsen

Individnivå

Organisationsforskning har hittat samband mellan mobbning och negativa konsekvenser både för individen och för organisationen (Salin, 2003a). Enligt Einarsen (2005) uppger många mobbningsoffer att de har fått problem med sin hälsa eller att hälsan helt och hållet har förstörts på grund av mobbning. Fastän vissa typer av mobbningsbeteende, så som att starta rykten eller att felaktigt beskylla någon, inte anses vara så farliga om de är enskilda händelser, så kan de ha allvarliga konsekvenser för offret om de förekommer under en längre period (Salin, 2003b). Hälsokonsekvenserna är också allvarligare om mobbningen sker regelbundet än om den sker då och då (Hoel & Cooper, 2000). Långvarig mobbning kan leda till att personen känner rädsla, hjälplöshet, chock (Einarsen, 2005), ångest (Hansen m.fl., 2006) och depression (Adoric & Kvartuc, 2007). Frustration, stress, en känsla av utfrysning, sämre självkänsla (Ashforth, 1994), utbrändhet (Bowling & Beehr, 2006) och ett allmänt sämre psykiskt välmående (Einarsen, Matthiesen & Skogstad, 1998) är också vanliga konsekvenser av mobbning. Vid långvarig mobbning känner offret ofta känslor av skam, förlägenhet och förtvivlan och detta påverkar negativt både deras privata liv samt deras prestation och tillfredsställelse på arbetsplatsen (Namie & Namie, 2003). Enligt Notelaers (2010) har den lokala pressen i många länder kopplat ihop självmord med mobbning på arbetsplatsen. Hoel och Cooper (2000) påpekar att de negativa konsekvenserna av mobbningen kan fortsätta även fast den egentliga mobbningen har upphört och inte bara den utsatta och organisationen, utan också kollegor påverkas negativt, både på grund av en rädsla av att de också kommer att

bli mobbade och på grund av den dåliga atmosfären på arbetsplatsen som mobbningen har skapat. Einarsen, Raknes och Matthiesen (1994) hävdar att kollegor som bevittnar mobbning är missnöjda med det sociala klimatet och ledarskapet och anser att det förekommer rollkonflikter samt att möjligheterna att se över det egna arbetet är svårt.

Enligt Einarsen (2005) är det omdiskuterat ifall mobbning kan leda till posttraumatiskt stressyndrom, han har dock föreslagit att en person som blir utsatt för mobbning på arbetsplatsen kan insjukna då mobbningssituationen anses vara en traumatisk händelse som orsakar allvarlig stress och ångest. Balducci, Alfano och Fraccaroli (2009) hävdar att symptomen för de som har posttraumatiskt stressyndrom och symptomen hos mobbningsoffer liknar varandra. Einarsen (2005) påpekar att personer med sjukdomen får negativa fysiska och psykiska reaktioner om de befinner sig i situationer som påminner om traumat. Vidare hävdar Notelaers (2010) att till skillnad från sådana som lider av sjukdomen så påminns mobbningsoffer om traumat varje dag då de är på jobbet.

Organisationsnivå

Mobbning har arbetsrelaterade konsekvenser så som sämre arbetstillfredsställelse (Einarsen & Raknes, 1997; Bano & Malik, 2013). Hoppock (1935) definierade arbetstillfredsställelse som individens känsla av att vara nöjd med sitt jobb då de fysiska, emotionella och miljömässiga faktorerna är tillgodosedda. Mera nyligen har Hulin och Judge (2003) definierat arbetstillfredsställelse som att individen har positiva psykologiska reaktioner till arbetet och att dessa reaktioner har kognitiva, affektiva och beteendemässiga beståndsdelar. I en studie bland sjuksköterskor visade resultaten att de som blivit mobbade hade lägre arbetstillfredsställelse, uppvisade ångest, var mer deprimerade och hade en större benägenhet att lämna organisationen (Quine, 2001).

Mobbning leder till att arbetstagaren inte känner sig engagerad i organisationen (Bowling & Beehr, 2006; Matthiesen & Einarsen, 2007; Hoel & Cooper, 2000).

Vidare menar Bulutlar och Öz (2009) att då mobbning påverkar offrets känslor så finns det ett starkt samband mellan mobbning och affektivt organisatoriskt engagemang. Allen och Meyer (1990) hävdar att arbetstagaren kommer att vara engagerad i organisationen då denne känner sig emotionellt fäst vid organisationen, då denne anser att kostnaderna för att lämna organisationen är för höga eller då denne känner sig tvungen att stanna kvar i organisationen. Författarna har senare definierat organisatoriskt engagemang som den psykologiska länken mellan arbetstagaren och dennes organisation som gör att arbetstagaren med mindre sannolikhet frivilligt kommer att lämna organisationen (Allen & Meyer, 1996).

Matthiesen och Einarsen (2007) anser att en mobbad person kommer att vara mycket mindre produktiv och kommer med stor sannolikhet att lämna organisationen. Enligt Hoel, Einarsen och Cooper (2003) kan det för många vara en bra strategi att lämna organisationen på grund av att de då kommer bort från problemen, dock vill inte alla lämna organisationen då de tror att mobbningen kommer att avta förr eller senare. Djurkovic, McCormack och Casimir (2008) hävdar att ifall individen upplever ett stöd från organisationen så kommer denne med mindre sannolikhet att lämna organisationen. Eisenberger m.fl. (2004) definierar ett upplevt organisatoriskt stöd som utbytesrelationen mellan organisationen och arbetstagaren där arbetstagaren kommer att hjälpa organisationen nå sina mål ifall denne upplever sig få stöd av organisationen och upplever att de emotionella behoven blir tillgodosedda av organisationen. Ett sådant stöd hjälper arbetstagaren att handskas med mobbningen (Parzefall & Salin, 2010).

Enligt Kivimäki, Elovainio och Vahtera (2000) är mobbningsoffer mera frånvarande från jobbet på grund av sjukdom och sämre hälsa, dock menar Hoel, Einarsen och Cooper (2003) att frånvaro kan bidra till ökad mobbning när personen sedan kommer tillbaka på jobb. Enligt Hoel m.fl. (2010) leder ökad frånvaro och minskad produktivitet till höga kostnader för organisationen. En arbetstages frånvaro leder till att andra arbetstagare är tvungna att göra dennes

jobb och detta kan orsaka att det egna arbetet lider vilket sedan bidrar till en negativ stämning på arbetsplatsen som i sin tur påverkar arbetstagarnas produktivitet och i värsta fall leder till utbrändhet. Vidare påpekar författaren att också personalomsättning kostar pengar för organisationen. Att ersätta en arbetstagare genom att rekrytera en ny är dyrt; bland annat kostar marknadsföring, utbildning, nya arbetskontrakt och resor väldigt mycket. Organisationens sämre rykte i och med mobbningen och ekonomisk kompensation för personen som blivit mobbad bidrar också till höga kostnader.

Hoel, Einarsen och Cooper (2003) påpekar att arbetstagaren ibland vill vara lojal och prestera bra även då mobbning förekommer, men på grund av de negativa hälsokonsekvenserna och den minskade koncentrationsförmågan så minskar produktiviteten ändå. Vidare menar författarna att en lägre koncentrationsförmåga, ett lägre initiativtagande och en ökad osäkerhet minskar arbetstagarens motivation och kreativitet, grupparbetet blir sämre och personen kommer allt oftare att begå misstag i arbetet. Missnöje med relationerna arbetstagare emellan och mellan arbetsgivare och arbetstagare är också en konsekvens av mobbning (Einarsen & Raknes, 1997) och enligt Zellars, Tepper och Duffy (2002) finns det ett samband mellan kränkande ledarskapsbeteende och minskat organisatoriskt medborgarskapsbeteende bland arbetstagare.

Det finns alltså ett klart samband mellan mobbning och attityder så som arbetstillfredsställelse och organisatoriskt engagemang. Däremot har det inte forskats så mycket om mobbningens samband med olika typer av beteende, i synnerhet organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Denna studie kommer att undersöka detta samband, det vill säga sambandet mellan mobbing och organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

3. Organisatoriskt medborgarskapsbeteende

Organ (1988) definierar organisatoriskt medborgarskapsbeteende som individens eller arbetstagarens frivilliga beteende som inte uppmärksammas i det formella belöningssystemet. Beteendet främjar arbetstagarens och organisationens effektivitet, produktivitet och välmående för dess organisationsmedlemmar och är väsentligt för att organisationen överhuvudtaget kan överleva. Individen kan välja om hon vill utföra beteendet eller inte, men hon bestraffas inte om hon väljer att inte utföra beteendet (Coyle-Shapiro & Kessler, 2000). Jahambir, Akbar och Haq (2004) menar att framgångsrika organisationer har arbetstagare som gör mer än vad som formellt hör till deras arbetsansvar. Dessa personer ger frivilligt av sin tid och energi till organisationen. Sådant altruistiskt beteende krävs inte av dem men det bidrar till att organisationen fungerar mer effektivt och smidigt.

Dagens organisationer skulle inte klara sig i det tävlingsinriktade samhället ifall personalen inte skulle bete sig positivt eller på ett sätt som gynnar organisationen (Davoudi, 2012). Organ (1990) hävdar att individens beslut att delta i sådant beteende beror på hur organisationen behandlar denne. En individ kommer alltså att uppvisa organisatoriskt medborgarskapsbeteende gentemot organisationen som ett sätt att ge något tillbaka för rättvis behandling, samtidigt som så inte sker om organisationen inte lyckas behandla individen rättvist. Författaren menar att arbetsgivaren och arbetstagaren definierar sin relation som en sådan som grundar sig på socialt utbyte. Däremot hävdar Zellars, Tepper och Duffy (2002) att arbetstagaren kan definiera organisatoriskt medborgarskapsbeteende som in-roll beteende eller som extra-roll beteende och att detta påverkar huruvida arbetstagaren kommer att välja att utöva beteendet eller inte. Författarna hävdar att om medborgarskapsbeteendet anses vara in-roll beteende så är det en del av arbetsbeskrivningen vilket betyder att arbetstagaren vid orättvis behandling inte kommer att minska på beteendet. Om medborgarskapsbeteendet däremot anses vara extra-roll beteende så kommer individen inte att utföra det vid orättvis behandling på grund av att denne anser att det inte är straffbart. Andra, så som

Zhu (2013) anser att organisatoriskt medborgarskapsbeteende alltid är en form av extra-roll beteende. I denna avhandling kommer jag precis som Zhu (2013) att definiera organisatoriskt medborgarskapsbeteende som extra-roll beteende.

När man pratar om organisatoriskt medborgarskapsbeteende så menar man ofta pro socialt beteende (Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2006). Enligt författarna har pro socialt beteende och organisatoriskt medborgarskapsbeteende många likheter, bland annat är beteendet spontant, förekommer utan tankar om kompensation, påverkas av humör, normer, tid och individuella skillnader. Dock finns det vissa skillnader, organisatoriskt medborgarskapsbeteende är ofta opersonligt då det sällan handlar om att hjälpa en specifik individ och beteendet förekommer i situationer som har struktur, kontext och kontinuitet. Till exempel att hjälpa en nykomling på arbetsplatsen eller att göra hjälpsamma förslag är båda försök att förbättra organisationens effektivitet.

Organ (1988) nämner fem olika dimensioner av organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Personen uppvisar altruism, det vill säga beteende som hjälper en specifik person. Arbetstagaren är samvetsgrann, uppvisar alltså beteende som överstiger organisationens rollkrav men som inte är riktat till en specifik person. Sportsmannaanda (eng. sportsmanship) beskriver han som att individen avstår från att bete sig på ett negativt sätt. Personen är hövlig, med andra ord utför denne handlingar som förhindrar att problem uppstår. Till sist nämner författaren att arbetstagaren uppvisar medborgardygder (eng. civic virtue), det vill säga deltar i organisationens politik och i dess verksamhet utöver de egna arbetsuppgifterna. Senare lade Organ (1990) till två dimensioner; att bevara freden (eng. peacekeeping) och att uppmuntra (eng. cheerleading). Han definierade den första dimensionen som att individen beter sig på ett sätt som förhindrar, förminskar eller löser konflikter och den andra dimensionen som att arbetstagaren uppmuntrar och förstärker prestationer och utveckling inom företaget.

Podsakoff m.fl. (2000) nämner samma dimensioner som Organ (1988) men också några fler dimensioner av organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

Sportsmannaanda definierar de som att individen tolererar och står ut med olägenheter på arbetsplatsen utan att klaga. Organisatoriskt samtycke beskriver de som att arbetstagaren internaliserar och accepterar organisationens regler, föreskrifter och förfaranden, också då detta inte övervakas eller kontrolleras.

Individuellt initiativ, detta anser författarna endast vara organisatoriskt medborgarskapsbeteende då beteendet är frivilligt och inte alls har med personens arbetsuppgifter att göra, till exempel kreativitet eller innovation i ett försök att förbättra den egna prestationen eller organisationens prestation. Medborgardygder (eng. civic virtue) definierar de som arbetstagarens engagemang gentemot organisationen så som att alltid tänka på vad som är bäst och gynnsammast för organisationen. Självutveckling beskriver de som att arbetstagaren frivilligt försöker förbättra sitt kunnande, sina färdigheter och sina förmågor. Med hjälpande beteende avser de att arbetstagaren frivilligt hjälper andra med deras arbete eller hjälper andra att förhindra jobbrelaterade problem. Till sist nämner författarna organisatorisk lojalitet vilket de beskriver som att individen marknadsför organisationen till utomstående, skyddar och försvarar organisationen mot hot samt är engagerad i organisationen även under svåra perioder.

Med tanke på denna avhandlings analys av organisatoriskt medborgarskapsbeteende så är organisatorisk lojalitet och hjälpande beteende av intresse. Också medborgardygder är av intresse. Här kommer jag specifikt att studera initiativ i form av arbetstagarens röst (eng. voice). Pauksztat och Wittek (2010) beskriver arbetstagarens röst som att individen lägger märke till problem inom organisationen och föreslår förbättringar inom organisationen. Arbetstagaren kan då berätta om problemen för ledningen som sedan åtgärdar saken eller så kan arbetstagaren ge idéer för att lösa problemen eller ge förslag till förbättringar. Författarna menar att arbetstagarens röst är viktig för organisationen och att detta ska uppmuntras inom alla företag.

3.1 Faktorer som leder till organisatoriskt medborgarskapsbeteende

Enligt Podsakoff m.fl (2000) finns det egenskaper hos individen och hos organisationen som leder till organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Individuella egenskaper är till exempel det att individen upplever arbetstillfredsställelse, är samvetsgrann, är engagerad i organisationen, upplever sig rättvist behandlad och upplever sig få stöd av ledaren. Egenskaper hos arbetsuppgifterna beskriver de som att få feedback på sitt arbete och att ha arbetsuppgifter som ger individen inre motivation för att de upplevs som roliga, intressanta eller utmanande. Egenskaper hos organisationen beskriver de som en känsla av gruppsamhörighet och till sist nämner de egenskaper hos ledaren eller ledarskapsbeteende så som ett förändrande och inspirerande ledarskap, ett ledarskap som baseras på socialt utbyte samt ett stödande ledarskap. Vidare menar Jahambir, Akbar och Haq (2004) att också klara roller som inte är i konflikt med varandra, en bra relation mellan arbetsgivaren och arbetstagaren, arbetstagarens personlighet, arbetstagarens motivation och arbetstagarens ålder påverkar det organisatoriska medborgarskapsbeteendet. Enligt Jiang och Law (2012) leder procedural rättvisa, det vill säga rättvisa då det gäller beslutsfattande och att nå resultat, till organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

3.2 Nyttan av organisatoriskt medborgarskapsbeteende på arbetsplatsen

Podsakoff m.fl. (2009) menar att det ur ett praktiskt perspektiv är viktigt att förstå konsekvenserna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende på grund av att chefer på det sättet vet om och hur beteendet påverkar organisationens effektivitet. Williams och Anderson (1991) hävdar att beteendet är gynnsamt på olika nivåer; på organisationsnivå och på individnivå. Ozturk (2010) menar att det på organisationsnivå handlar om beteende som direkt gynnar organisationen, att till

exempel jobba flera timmar extra för att öka organisationens prestation, medan det på individnivå handlar om beteende som direkt gynnar individen men som då också indirekt gynnar organisationen. Positiva relationer och vänskap mellan arbetstagare är således viktiga faktorer på denna nivå. Jiang och Law (2012) menar att socialt utbyte aktiverar medborgarskapsbeteendet på individnivå och gynnar således individen medan organisationsidentifiering aktiverar beteendet på organisationsnivå och således gynnar organisationen.

Enligt Podsakoff m.fl. (2000) är organisatoriskt medborgarskapsbeteende väldigt gynnsamt för organisationen på grund av att beteendet ökar arbetstagares och chefers produktivitet, bidrar till att resurser används för mera produktiva ändamål, leder till att olika arbetsgrupper koordinerar sina aktiviteter inom gruppen och mellan grupper, minskar på behovet av att använda knappa resurser för att upprätthålla olika funktioner, stärker organisationens möjlighet att attrahera och behålla de bästa arbetstagarna och förbättrar organisationens förutsättningar att anpassa sig till miljöförändringar. Vidare hävdar Podsakoff m.fl. (2009) att medborgarskapsbeteende är nyttigt för organisationens effektivitet eftersom en arbetstagare som jobbat länge kan lära in nya arbetstagare och visa dem hur saker och ting fungerar. Arbetstagaren kan också ge goda förslag till chefen som hjälper organisationen att vara mera effektiv, reducerar onödiga kostnader och tillåter chefen att koncentrera sig på andra saker. Författarna påpekar också att beteendet leder till att mindre tid och energi går åt till att upprätthålla gruppfunktioner då samarbetet, lagandan och moralen inom organisationen fungerar bättre. Till sist menar de att beteendet påverkar kundtillfredsställelsen på ett positivt sätt och att det kan bero på att ju bättre arbetstagaren tar hand om konflikter och låter bli att vara småaktig, desto mer fokuserar denne på kunden och kundens behov.

4. Upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet

Rousseau (1995) definierar psykologiska kontrakt som de icke-formella kontrakt eller upplevda skyldigheter och löften som görs mellan individen och dennes organisation. Båda personerna i ett kontrakt tror sig ha avgett och accepterat ett löfte och att löftet är ömsesidigt. Det som individen tror sig ha gått med på är det som är det psykologiska kontraktet. Enligt Parzefall och Salin (2010) förstår och tolkar individer andras attityder och beteende på olika sätt och därför är kontrakten subjektiva. Robinson och Morrison (2000) nämner ett exempel där arbetsgivaren i arbetsintervjun lovar arbetstagaren att denne kommer att beföras någon gång i framtiden, ett sådant löfte kan tolkas och förstås olika av arbetsgivaren och arbetstagaren. Enligt Lester m.fl. (2002) handlar kontrakt om ett ömsesidigt utbyte mellan arbetsgivare och arbetstagare där arbetsgivaren till exempel lovar jobbsäkerhet och möjligheter att avancera medan arbetstagaren i sin tur lovar gott arbete och lojalitet. Vidare menar författarna att det är arbetsgivarens, inte arbetstagarens, plikt att se till att villkoren för kontraktet uppfylls. Conway och Briner (2009) menar att psykologiska kontrakt hjälper oss förstå hur ömsesidiga eller reciproka löften förpliktigar arbetstagare att utföra tjänster åt arbetsgivare och hjälper oss förstå arbetstagarers reaktioner när de upplever att löften har brutits.

Robinson och Rousseau (1994) definierar upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet som att någondera av parterna enligt den andra har misslyckats med att uppfylla kontraktsvillkoren. Robinson och Morrison (2000) hävdar att på samma sätt som att psykologiska kontrakt är subjektiva, så är också upplevelser av brott mot dessa subjektiva. Personens upplevelse av om det har skett ett brott eller inte beror på dennes tolkning av situationen och på grund av detta är det nästintill omöjligt att inte på något sätt bryta mot dem. Enligt Rousseau (1995) skapas och formas kontrakt kontinuerligt vilket betyder att organisationer, organisationsmedlemmar, leverantörer och kunder hela tiden

försöker anpassa sig till oavsiktliga brott. Missuppfattningar ignoreras oftast och alla misslyckade överenskommelser tolkas inte som brott. Individen får en upplevd känsla av brott då det uppstår just sådana skador som man försökte undvika med kontraktet. Vidare menar författaren att ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet förekommer mest sannolikt då det finns en historia av konflikter och låg tillit i relationen, då det finns en slags social distans mellan parterna så att den ena parten inte förstår den andra partens perspektiv, då det finns en extern orsak till brott, då det inte finns andra alternativ än ett brott eller då den ena parten inte värdesätter relationen lika mycket som den andra.

Enligt Rousseau (1995) kan ett upplevt brott vara oavsiktligt då ingendera av parterna vill bryta mot kontraktet, men att detta ändå sker på grund av deras olika tolkningar. Ett brott kan också ske om det är omöjligt för den ena parten att undvika ett brott på grund av yttre omständigheter. Till sist menar författaren att kontraktet bryts avsiktligt då den ena parten har möjlighet att uppfylla sin del av kontraktet men beslutar sig för att inte göra det.

Arbetstagare förväntar sig att bli sakligt behandlade och att arbetsgivaren tillhandahåller en trygg arbetsmiljö (Salin & Notelaers, insänt). Parzefall och Salin (2010) menar att mobbning kan uppfattas som ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Om arbetstagaren blir mobbad eller på något sätt felaktigt behandlad och ledarskapet eller organisationen inte gör någonting för att få slut på det, så känner sig arbetstagaren sviken av sin organisation och tycker att organisationen inte har uppfyllt sina löften. Vidare påpekar författarna att chefer som mobbar bryter mot det psykologiska kontraktet, men också personer eller arbetskamrater som inte blandar sig eller gör något åt situationen bryter mot kontraktet. Mobbningsoffren förväntar sig att andra inom organisationen kommer att göra något i en mobbningsituation och att dessa åtgärder ska vara rättvisa och effektiva. Om detta inte sker så anser den mobbade att organisationen inte uppfyller sin del av kontraktet. Till sist hävdar författarna att mobbning också kan leda till att kollegor som bevittnar det hela upplever att det psykologiska

kontraktet har brutits. I situationer där de ser att ingen blandar sig i det som sker så kommer deras bild av den egna relationen till företaget att påverkas negativt.

4.1 Konsekvenser av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet

Coyle-Shapiro och Kessler (2000) hävdar att i samband med alla förändringar inom organisationen, så som globalisering, organisatorisk omstrukturering och nedskärning, förändras också de psykologiska kontraktsvillkoren och frågor om löner, jobbsäkerhet och karriärmöjligheter hotas. Relationen mellan arbetsgivaren och arbetstagaren förändras och utbytesrelationen mellan dessa två likaså. Ifall arbetsgivaren inte fullföljer villkoren av det psykologiska kontraktet så kommer det att ha en negativ effekt på arbetstagarens förväntade organisatoriska stöd och arbetstagarens organisatoriska medborgarskapsbeteende. Också arbetstagarens jobbtillfredsställelse (Raja, Johns & Ntalianis, 2004), engagemang till organisationen (Bal m.fl., 2007) och en vilja att försvara organisationen (Turnley & Feldman, 1999) minskar då ett brott sker. Robinson och Rousseau (1994) menar att ett upplevt brott leder till att bandet mellan arbetsgivare och arbetstagare blir svagare, förtroendet till arbetsgivaren minskar och dessutom kommer dennes integritet att ifrågasättas. Arbetstagaren kommer då inte att vilja bygga upp en relation som baserar sig på ömsesidighet. Vidare menar Suazo, Turnley och Mai (2005) att ett upplevt brott kan leda till mindre in-roll och extra-roll beteende samt att arbetstagaren säger upp sig.

Enligt Robinson och Rousseau (1994) kommer den som känner sig sviken högst antagligen att säga upp sig, men det är inte alltid fallet. Relationens styrka och kvalitet påverkar både huruvida brottet tolereras eller leder till att kontraktet bryts och påverkar parternas förmågor att reparera relationen. Enligt Rousseau (1995) beror arbetstagarens reaktion på ett upplevt brott på varför brytaren gjorde som den gjorde och vad som förloras i och med brottet, och för att förstå hur olika händelser uppfattas som brott så är det viktigt att ta i beaktande båda parternas

perspektiv. Salin och Notelaers (insänt) föreslår att vissa människor är mera känsliga för mobbning på arbetsplatsen och tycker då också oftare jämfört med andra att mobbning är en form av brott mot det psykologiska kontraktet och kommer då också mera sannolikt att ha negativa attityder och beteenden mot organisationen som ett resultat av mobbning.

Vidare nämner Rousseau (1995) fyra olika reaktioner på ett upplevt brott. Dessa fyra reaktionerna tillhör kategorierna aktiva, passiva, konstruktiva eller destruktiva och kallas för exit, röst, tystnad och försummelse. Den destruktiva och passiva reaktionen är exit, det vill säga personen avslutar relationen frivilligt, till exempel om arbetstagaren inte gör sitt jobb eller om arbetsgivaren är illojal. Den konstruktiva och aktiva reaktionen är röst (eng. voice), då personen tar till metoder för att reparera situationen, till exempel genom att fråga efter hjälp av chefen. Den konstruktiva och passiva reaktionen är tystnad (eng. silence), det vill säga individen har så att säga ingen respons, är undvikande och accepterar situationen. Den destruktiva och aktiva reaktionen är försummelse (eng. neglect), då individen antingen försummar sina arbetsuppgifter så som att till exempel ge kunderna dåliga tjänster eller jobba dåligt eller långsamt med flit, eller sedan kan det vara så att individen betar sig aggressivt, genom att till exempel vandalisera arbetsplatsen eller använda sig av våld. Robinson och Rousseau (1994) påpekar att det är hur människan behandlas efter ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet som bestämmer ifall relationen kan repareras eller ifall problemen förvärras.

Robinson och Morrison (1995) menar att ett upplevt brott leder till minskat medborgarskapsbeteende och förklarar sambandet mellan dessa med hjälp av procedural rättvisa och rättviseteorin (eng. equity theory). Procedural rättvisa förklarar sambandet som att ett upplevt brott är en slags orättvis behandling mot arbetstagaren som leder till minskad tillit som i sin tur sedan har en negativ inverkan på medborgarskapsbeteendet. Rättviseteorin förklarar sambandet som arbetstagarens strävan efter att hitta en balans mellan det som organisationen gör för denne och det som denne gör för organisationen. Om arbetsgivaren då bryter

mot kontraktet så försvinner balansen och arbetstagaren kommer att försöka återfå balansen genom att hålla tillbaka på det organisatoriska medborgarskapsbeteendet. Zellars, Tepper och Duffy (2002) påstår att då arbetstagaren blir dåligt behandlad av sin arbetsgivare så kommer detta att minska det organisatoriska medborgarskapsbeteendet och att denna effekt medieras av procedural rättvisa. Parzefall och Salin (2010) menar att både upplevelser av organisatorisk orättvisa och upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet hjälper oss att förstå och förklara effekterna av mobbning på arbetsplatsen.

Salin och Notelaers (insänt) har analyserat sambandet mellan mobbning och arbetstagarens avsikt att säga upp sig och resultaten visar att det finns ett samband och att detta samband medieras av arbetstagarens upplevelse av brott mot det psykologiska kontraktet. Detta tyder på att man med hjälp av upplevt brott mot det psykologiska kontraktet eventuellt också kan förklara sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

5. Forskningsfrågor och hypoteser

Mycket forskning inom mobbning på arbetsplatsen fokuserar på sambandet mellan mobbning och organisatoriskt engagemang samt mobbning och arbetstillfredsställelse. Resultaten pekar på ett samband mellan dessa, det vill säga att mobbning leder till minskat organisatoriskt engagemang och minskad arbetstillfredsställelse (Hoel & Cooper, 2000). Däremot finns det inte så mycket forskning som fokuserar på mobbningens inverkan på arbetstagarens beteende och i synnerhet inte på det organisatoriska medborgarskapsbeteendet. Jag anser det vara en lucka i forskningen. Hur beter sig en arbetstagare gentemot sin organisation om denne känner sig orättvist behandlad? Kommer en arbetstagare som blir mobbad på sin arbetsplats att utföra extra beteende som gynnar dennes organisation? Syftet med denna avhandling är att undersöka ifall det finns ett samband mellan mobbning och en lägre nivå av organisatoriskt

medborgarskapsbeteende. De dimensionerna av medborgarskapsbeteende som är av intresse är hjälpende beteende, medborgardygder och lojalitet och jag vill undersöka om en arbetstagare kommer att utföra dessa i mindre grad om denne känner sig mobbad.

Vidare är det av intresse att undersöka ifall individens upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet medierar sambandet mellan mobbning och en lägre nivå av organisatoriskt medborgarskapsbeteende, alltså om mobbningens effekt på det organisatoriska medborgarskapsbeteendet beror på att individen upplever att ett brott mot det psykologiska kontraktet har skett. För att undersöka detta vill jag först ta reda på om det ens finns ett samband mellan mobbning och ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Mina hypoteser för denna avhandling är således:

H1: Mobbning leder till svagare organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

Mobbning → svagare organisatoriskt medborgarskapsbeteende

H2: Mobbning leder till upplevt brott mot det psykologiska kontraktet.

Mobbning → upplevt brott mot det psykologiska kontraktet

H3: Mobbningens effekt på organisatoriskt medborgarskapsbeteende medieras av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet.

Mobbning → upplevt brott mot det psykologiska kontraktet → svagare organisatoriskt medborgarskapsbeteende

6. Metod

6.1 Forskningsdesign

På grund av att jag är intresserad av sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende, mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende med upplevt brott mot det psykologiska kontraktet som en möjlig förklarande faktor så har jag valt att göra en kvantitativ undersökning. Studien är en tvärsnittsstudie med korrelationsdesign. Med min undersökning vill jag ta reda på om det finns ett samband mellan dessa eller inte och därmed kunna generalisera till en större population.

6.2 Insamling av data

Jag har samlat in data med hjälp av frågeformulär. Phillips, Phillips och Aaron (2013) nämner några för- och nackdelar med frågeformulär. Frågeformulär gör det möjligt att samla in mycket data från väldigt många personer. Jämfört med till exempel intervjuer och fokusgrupper så är frågeformulär ett billigare alternativ. Ifall man frågar rätt frågor i frågeformulären så kan svaren bidra till mycket nytta, bland annat kan olika program förbättras, man kan lätt ta reda på människors attityder till olika saker och man får feedback från till exempel kunder och arbetstagare. Det är mindre tidskrävande att göra frågeformulär jämfört med andra tekniker. Människor är oftast mera villiga att fylla i ett frågeformulär än att gå med på att intervjuas ensamma eller i grupp. Det finns ingen garanti på att de som svarar på frågeformulär är ärliga men denna teknik har visat sig ha god reliabilitet om frågeformuläret har utvecklats, administrerats och analyserats på rätt sätt. Det negativa med frågeformulär är att ifall personen inte förstår en fråga eller tolkar frågan fel så kanske denne svarar fel eller till och med låter bli att svara. För en

forskare är det också svårt och ibland omöjligt att få en förklaring då något är oklart och i sådana fall kan forskaren endast lita på det svar som finns till hands. Jämfört med andra tekniker så bidrar frågeformulär till information om statistik men resultaten går inte att tolka och det är svårt att svara på frågan ”varför”.

I augusti 2014 började jag skicka e-post till olika organisationer och frågade ifall deras organisation ville delta i min undersökning. Tre organisationer gick med på att delta, en liten organisation med ca tio personer på kontoret i Finland och två större organisationer med över 200 anställda i Finland. Frågeformuläret gjorde jag på Helsingfors universitets egen tjänst för e-frågeformulär, elomake.helsinki.fi, och det var klart i september. När företagen meddelade att de ville vara med i min undersökning skickade jag ut frågeformuläret åt de anställda per e-post. Frågeformuläret fanns som en länk och i e-postmeddelandet fanns det också en kort presentation om vem jag är, hur länge det tar att svara på frågeformuläret och en förklaring om anonymitet. Organisationerna skickade ut en påminnelse åt de anställda vilket resulterade i att det kom flera svar. Jag fick in svar mellan oktober 2014 och februari 2015.

6.3 Sampel

Jag har fått sammanlagt 147 svar av dessa tre företag. Jag har valt att fokusera på kontorsarbetare. Respondenterna varierar i ålder, kön, position på arbetsplatsen och hur länge de jobbat på sitt företag. Jag analyserar svaren tillsammans på grund av att det är för få respondenter i respektive organisation för att resultaten ska vara signifikanta. Företagen blir ändå medvetna om ifall det förekommer mobbning på deras arbetsplats eller inte då jag har lovat att skicka en sammanfattning av resultaten från endast deras egen organisation.

6.4 Frågeformulär och skalor

Enkäten består av ca 40 frågor och behandlar trivsel på arbetsplatsen, upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet, organisatorisk rättvisa, mobbning (både upplevda negativa handlingar samt själv-klassificering som mobbad) och organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Utöver detta ska respondenten fylla i bakgrundsinformation; ålder, kön, position på arbetsplatsen, hur många som jobbar i dennes företag och hur länge personen jobbat på sitt företag. För att besvara mina forskningsfrågor och testa mina hypoteser mäter jag variablerna ”upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet”, ”mobbning” (i form av upplevda negativa handlingar) och ”organisatoriskt medborgarskapsbeteende”. Jag undersöker också de direkta frågorna om mobbning, det vill säga om arbetstagaren upplever sig själv ha blivit mobbad under de senaste sex månaderna och om arbetstagaren upplever att någon annan inom organisationen har blivit mobbad under de senaste sex månaderna, då jag anser det vara intressant att veta hur vanligt det är i dessa företag. Frågeformuläret som jag har använt är inte mitt, det har utarbetats i ett större forskningsprojekt för Finlands Akademi (nr 266294). De skalor som jag har använt mig av är validerade skalor och har testats tidigare.

Följande variabler ingår i studien:

Upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet

Upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet har jag mätt med hjälp av Robinson och Morrison (2000) skala om upplevda känslor av kränkning i samband med brott mot det psykologiska kontraktet. Skalan har fyra frågor, bland annat ”Jag känner mig sviken av den här organisationen” och ”Jag känner en hel del ilska gentemot den här organisationen” är exempel på frågor. I mitt frågeformulär är det frågorna b-e. Svartalativen går från ”1 (Helt av annan åsikt)” till ”7 (Helt av samma åsikt)”. För att testa reliabiliteten har jag räknat ut Cronbachs alfa och denna är 0,891, det vill säga reliabiliteten är hög.

Mobbning

Mobbning har jag mätt med hjälp av Einarsen, Hoel och Notelaers (2009) skala om negativa handlingar (eng. Negative acts questionnaire). Denna skala har utvecklats för att mäta mobbning på arbetsplatsen. Skalan har 22 frågor, sju frågor gällande arbetsrelaterad mobbning, 12 frågor gällande personrelaterad mobbning och tre frågor gällande fysisk eller hot om fysisk mobbning. Skalan har god reliabilitet och validitet. Jag har använt mig av nio av dessa 22 frågor, frågor om arbetsrelaterad mobbning och personrelaterad mobbning. I mitt frågeformulär är det frågorna a-i. Den förkortade skalan om negativa handlingar har också visats ha god reliabilitet och validitet (Notelaers & Einarsen, 2008). Ett exempel på en av frågorna om arbetsrelaterad mobbning är ”Någon har undanhållit information från mig vilket har påverkat min arbetsprestation” och ett exempel på en av frågorna om personrelaterad mobbning är ”Det har spritts rykten eller skvaller om mig”. Svartalternativen är ”Aldrig”, ”Enstaka gång(er)”, ”Minst en gång per månad”, ”Minst en gång per vecka” och ”Dagligen”. Cronbachs alfa: 0,870, reliabiliteten är hög.

I frågeformuläret har jag också frågat ifall arbetstagaren upplever sig ha blivit mobbad under de senaste sex månaderna. Svartalternativen är ”Nej”, ”Sällan”, ”Ibland”, ”Minst en gång i veckan” och ”Flera gånger i veckan”. Sedan har jag frågat ifall de upplever att någon annan inom organisationen har blivit utsatt för mobbning under de senaste sex månaderna. Svartalternativen är de samma som ovan. Jag har kodat om svartalternativen till siffror, ”Nej=1”, ”Sällan=2”, ”Ibland=3”, ”Minst en gång i veckan=4” och ”Flera gånger i veckan=5”.

Organisatoriskt medborgarskapsbeteende

Organisatoriskt medborgarskapsbeteende har jag mätt med hjälp av tre skalor. Den första skalan om hjälpsamt beteende (MacKenzie, Podsakoff & Fetter, 1991) utgörs av fyra frågor, frågorna a-d i mitt frågeformulär, till exempel ”Jag är alltid

villig att hjälpa dem i min närhet”. Den andra skalan om medborgardygder (eng. civic virtue) (Pauksztat, 2010) utgörs av tre frågor, frågorna e-g, till exempel ”Jag presenterar idéer för min närmaste chef om hur man kunde göra saker på annat sätt”. Den tredje skalan om lojalitet (Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994) utgörs av fyra frågor, frågorna h-k, till exempel ”Jag jobbar övertid för att slutföra uppgifter även om jag inte får betalt”. Skalorna om hjälpande beteende och lojalitet har testats av Vegt, Vliert och Oosterhof (2003) och har visat sig ha god reliabilitet och validitet medan skalan om medborgardygder har utvecklats och testats av Pauksztat (2010) och har också visat sig ha god reliabilitet och validitet. Svartalternativen går från ”1 (Helt av annan åsikt)” till ”7 (Helt av samma åsikt)”. Cronbachs alfa för hjälpande beteende: 0,796, Cronbachs alfa för medborgardygder: 0,903 och Cronbachs alfa för lojalitet: 0,643. De två första tyder på god reliabilitet medan den tredje har svagare reliabilitet.

Kontrollvariabler

I analysen använder jag kön och position som kontrollvariabler. Jag är intresserad av att veta ifall det finns en skillnad mellan män och kvinnor och mellan chefer och andra arbetstagare. Kön har kodats om enligt följande ”man”=0 och ”kvinna”=1. Position har kodats om enligt följande ”högsta ledning”, ”chef” och ”mellanchefer”=1 medan ”expert”, ”annan arbetstagare” och ”tjänsteman”=0. Dessa är alltså dummyvariabler som endast kan anta två olika värden.

7. Analysmetoder

I resultatdelen har jag först angett förekomsten av självrapporterad mobbning i form av procenttal för att sedan ange deskriptiv statistik för de olika variablerna; mobbning (upplevda negativa handlingar), upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och de olika dimensionerna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Med hjälp av en korrelationsmatris har jag redogjort för

sambanden mellan de olika variablerna. Korrelationsmatrisen innehåller också kontrollvariablerna kön och position. Korrelation förklarar relationen mellan två variabler och används för att beskriva det lineära förhållandets styrka och riktning mellan dessa två variabler (Pallant, 2001). Sambandet mellan dessa variabler kan vara positivt, negativt eller så kanske det inte finns ett samband över huvud taget (Field, 2005).

För att testa hypotes 1 "Mobbning leder till svagare organisatoriskt medborgarskapsbeteende" och hypotes 2 "Mobbning leder till upplevt brott mot det psykologiska kontraktet" har jag använt mig av regressionsanalys, med kön och position som kontrollvariabler. Jag är alltså intresserad av ifall det finns ett samband eller inte mellan dessa variabler. Med hjälp av regression kan man genom att titta på den ena variabeln, förutspå resultatet för den andra variabeln, något som inte kan göras med korrelation (Field, 2005). Sambandet mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet anser jag vara av intresse för att sedan vidare kunna testa hypotes 3.

För att testa hypotes 3 "Mobbningens effekt på organisatoriskt medborgarskapsbeteende medieras av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet" använder jag partiell korrelationsanalys. Jag vill alltså veta ifall upplevt brott mot det psykologiska kontraktet kan förklara sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Enligt Pallant (2001) används partiell korrelationsanalys då man vill kontrollera ifall en tredje variabel påverkar de två andra variablernas förhållande som man är intresserad av att mäta. Då man lägger till eller tar bort den tredje variabeln så får man en bättre bild av förhållandet mellan de två variablerna som man är intresserad av.

8. Resultat

Totalt var det 147 kontorsarbetare som deltog i undersökningen. 146 uppgav sin ålder. De flesta av respondenterna, 34,2 %, är mellan 35 och 45 år, 28,8 % är 45-55 år, 21,2 % är 25-35 år, 14,4 % är 55-65 år och 1,4 % är under 25 år. Alla svarade på frågan om hur länge de jobbat inom samma organisation. Majoriteten av respondenterna, 40,1 % har jobbat på samma företag i 10 år eller mer, 18,4 % har jobbat 3-5 år, 16,3 % har jobbat 6-9 år, 14,3 % har jobbat 1-2 år, 10,2 % har jobbat 2-11 månader och 0,7 % har jobbat under 2 månader på samma företag. Alla uppgav sin position inom organisationen. De flesta, 39,5 %, gick under kategorin ”annan arbetstagare eller tjänsteman”, 31,3 % definierade sig som experter, 20,4 % tillhörde kategorin ”mellanchef” och 8,8 % tillhörde kategorin ”högsta ledning eller chef”. 146 respondenter uppgav sitt kön. 40,4 % eller 59 stycken var män och 59,6 % eller 87 stycken var kvinnor.

Tabell 1. Könsfördelning och själv utsatts för mobbning.

	Män 40 % N=58	Kvinnor 60 % N=87	Totalt 100 % N=145
Flera gånger i veckan	0 % N=0	0 % N=0	0 % N=0
Minst en gång i veckan	0 % N=0	0,7 % N=1	0,7 % N=1
Ibland	0,7 % N=1	3,4 % N=5	4,1 % N=6
Sällan	2 % N=3	6,9 % N=10	8,9 % N=13
Nej	37,3 % N=54	49 % N=71	86,3 % N=125

Tabell 1 visar hur många som anser sig själva blivit utsatta för mobbning på arbetsplatsen samt könsfördelningen på dessa svar. 145 personer svarade på frågan, 40 % eller 58 män och 60 % eller 87 kvinnor. Totalt svarade ingen att de blivit mobbade flera gånger i veckan, 0,7 % svarade minst en gång i veckan, 4,1 % svarade ibland, 8,9 % svarade sällan och 86,3 % svarade att de inte blivit mobbade.

Tabell 2. Könsfördelning och någon annan utsatts för mobbning.

	Män 39,6 % N=57	Kvinnor 60,4 % N=87	Totalt 100 % N= 144
Flera gånger i veckan	0 % N=0	0 % N=0	0 % N=0
Minst en gång i veckan	0,7 % N=1	0 % N=0	0,7 % N=1
Ibland	2,1 % N=3	8,3 % N=12	10,4 % N=15
Sällan	5,5 % N=8	10,4 % N=15	15,9 % N=23
Nej	31,3 % N=45	41,7 % N=60	73 % N=105

Tabell 2 visar hur många som anser att någon annan på arbetsplatsen blivit utsatt för mobbning samt könsfördelningen på dessa svar. 144 svarade på frågan, 39,6 % eller 57 män och 60,4 % eller 87 kvinnor. Totalt svarade ingen att de märkt att detta skulle ha förekommit flera gånger i veckan, 0,7 % svarade minst en gång i veckan, 10,4 % svarade ibland, 15,9 % svarade sällan och 73 % svarade att de inte hade märkt sådant beteende.

Tabell 3. Beskrivande statistik.

Variabel	N	Medelvärde	Standard- avvikelse	Minimum	Maximum
Upplevt brott mot det psykologiska kontraktet	144	2.03	1.29	1.00	7.00
Mobbning	140	1.39	0.43	1.00	3.89
Hjälpan- dande beteende	147	5.82	0.79	3.75	7.00
Medborgar- dygder	146	5.36	1.49	1.00	7.00
Lojalitet	145	4.77	1.14	1.00	6.75

I tabell 3 har jag sammanfattat beskrivande statistik för de variabler jag undersöker i denna avhandling. Det som är av intresse är medelvärden och standardavvikelserna. Medelvärdet för upplevt brott mot det psykologiska kontraktet är 2.0 (standardavvikelse 1.3), det vill säga respondenterna upplever inte i så stor grad att brott mot det psykologiska kontraktet förekommer på arbetsplatsen. Medelvärdet för mobbning i form av upplevda negativa handlingar är 1.4 (standardavvikelse 0.4) vilket betyder att majoriteten av respondenterna tycker att negativt beteende förekommer på arbetsplatsen endast i mycket låg

grad. Medelvärde för hjälpande beteende är 5.8 (standardavvikelse 0.8), vilket betyder att respondenterna i ganska hög grad anser sig utföra hjälpande beteende på arbetsplatsen. Medelvärde för medborgardygder är 5.4 (standardavvikelse 1.5), det vill säga anser de flesta av respondenterna att de utför medborgardygder. Medelvärde för lojalitet är 4.8 (standardavvikelse 1.1), detta betyder att respondenterna i ganska hög grad upplever sig vara lojala gentemot organisationen, detta värde är ändå lägre än för hjälpande beteende och medborgardygder.

Tabell 4. Korrelationsmatris.

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. Upplevt brott mot det psyk.kontr.							
2. Mobbning	0.40**						
3. Hjälpande beteende	-0.71	0.01					
4. Medborgar- dygder	-0.74	-0.18*	0.32**				
5. Lojalitet	0.69	0.11	0.25**	0.38**			
6. Kön	0.12	0.07	-0.17	-0.34**	-0.20*		
7. Position	-0.04	-0.01	-0.01	0.29**	0.30**	-0.39**	

***p < 0.05; **p < 0.01; ***p < 0.001**

I tabell 4 kan man se en korrelationsmatris som har gjorts i statistikprogrammet SPSS. Denna matris innehåller alla fem variabler som är av intresse för avhandlingen samt kontrollvariablerna kön och position. Jag har alltså undersökt

ifall variablerna korrelerar med varandra. Sambandet mellan hjälpande beteende, medborgardygder och lojalitet är alla sinsemellan statistiskt signifikanta. Kontrollvariabeln kön korrelerar negativt med medborgardygder (-0.34**) och lojalitet (-0.20*), sambandet är signifikant. Den negativa korrelationen innebär att kvinnor rapporterar lägre värden för dessa. Sambandet mellan kön och hjälpande beteende är inte signifikant. Kontrollvariabeln position korrelerar positivt med medborgardygder (0.29**) och lojalitet (0.30**), sambandet är signifikant. Chefer uppvisar således mera av dessa än andra arbetstagare. Sambandet mellan position och hjälpande beteende är inte signifikant.

Det som är av intresse är sambandet mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och sambandet mellan mobbning och de olika dimensionerna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Mobbning korrelerar positivt med upplevt brott mot det psykologiska kontraktet, detta värde är 0.4** och är statistiskt signifikant. Ju mera mobbning, desto mera känner individen ett upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Sambandet mellan mobbning och hjälpande beteende är svagt, värdet är 0.011, alltså inte signifikant. Sambandet mellan mobbning och lojalitet är också svagt, värdet är 0.112, inte heller signifikant. Däremot finns det ett samband mellan mobbning och medborgardygder, värdet är -0.181*, det vill säga mera mobbning hör ihop med mindre medborgardygder. Sambandet är signifikant. Dessa resultat har varit som en bakgrund för att vidare kunna testa hypotes 1 och hypotes 2 med hjälp av regressionsanalyser.

Sambanden mellan upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och de olika dimensionerna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende, det vill säga hjälpande beteende, medborgardygder och lojalitet, är inte statistiskt signifikanta då dessa värden är väldigt nära noll.

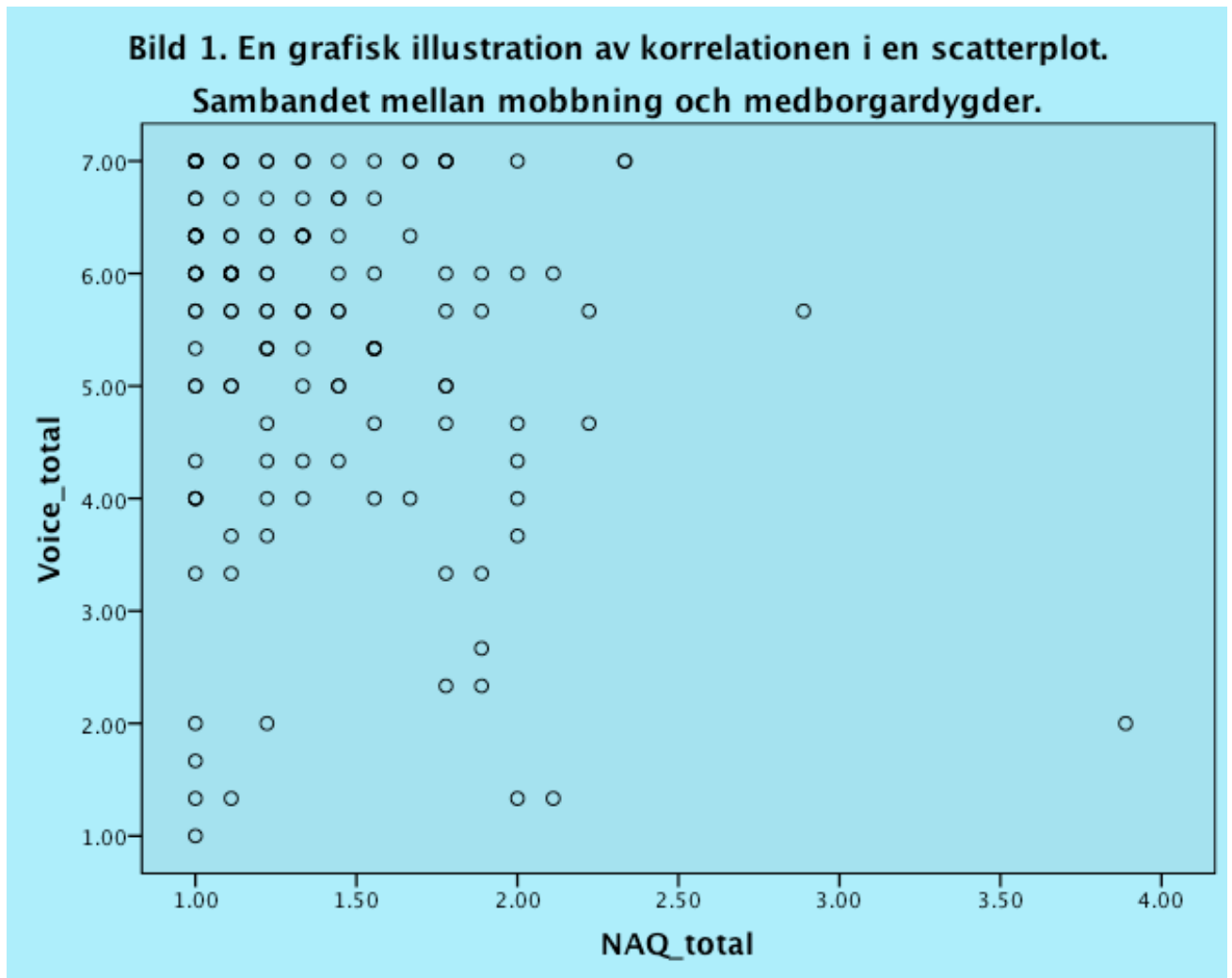


Bild 1 visar sambandet mellan mobbning och medborgardygder i en grafisk illustration (eng. scatterplot), mobbning horisontellt och medborgardygder vertikalt. Korrelationen är negativ, mera mobbning hör alltså ihop med något mindre medborgardygder. Sambandet är signifikant.

Tabell 5.1 Regressionsanalys. Beroende variabel: Hjälpande beteende.
(N=139).

Oberoende variabel	B	SE B	β	t-värde	Signifikans-nivå
Konstant	5.997	0.241		24.923	0.000
Mobbning	0.045	0.151	0.025	0.299	0.765
Kön	-0.271	0.144	-0.174	-1.888	0.061
Position	-0.212	0.155	-0.126	-1.372	0.172
R²=0.029					

För att testa hypotes 1 och hypotes 2 har jag gjort regressionsanalyser i SPSS där mobbning, kön och position är oberoende variabler och hjälpande beteende, medborgardygder och lojalitet samt upplevt brott mot det psykologiska kontraktet är beroende variabler.

Tabell 5.1 visar mobbningens, könets och positionens inverkan på hjälpande beteende. Mobbing-variabelns B-koefficient är 0.045, effekten är positiv. Signifikansnivån är 0.765, inte tillförlitlig. Värdet ska vara under 0.05 för att vara tillförlitligt. Kön-variabelns B-koefficient är -0.271, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.061, inte tillförlitlig. Position-variabelns B-koefficient är -0.212, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.172, vilket inte är tillförlitligt. R²-värdet är 0.029, det vill säga 2,9 % av variationen av hjälpande beteende kan förklaras genom mobbning, kön och position. Detta resultat stöder inte hypotes 1 på grund av det icke-signifikanta mobbningsvärdet.

Tabell 5.2 Regressionsanalys. Beroende variabel: Lojalitet. (N=137).

Oberoende variabel	B	SE B	β	t-värde	Signifikansnivå
Konstant	4.212	0.351		12.003	0.000
Mobbning	0.361	0.220	0.135	1.642	0.103
Kön	-0.172	0.201	-0.077	-0.856	0.393
Position	0.631	0.219	0.258	2.889	0.005**
R²=0.101					

Tabell 5.2 visar mobbningens, könets och positionens inverkan på lojalitet.

Mobbnings-variabelns B-koefficient är 0.361, effekten är positiv.

Signifikansnivån är 0.103, vilket inte är tillförlitligt. Kön-variabelns B-koefficient är -0.172, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.393, vilket inte är tillförlitligt.

Position-variabelns B-koefficient är 0.631, effekten är positiv. Signifikansnivån är 0.005, det vill säga tillförlitlig. R²-värdet är 0.101, detta betyder att 10,1 % av variationen i lojalitet kan förklaras genom mobbning, kön och position. Detta resultat stöder inte hypotes 1 då mobbningsvärdet inte är signifikant.

Tabell 5.3 Regressionsanalys. Beroende variabel: Medborgardygder. (N=138).

Oberoende variabel	B	SE B	β	t-värde	Signifikansnivå
Konstant	6.527	0.423		15.433	0.000
Mobbning	-0.603	0.266	-0.179	-2.265	0.025*
Kön	-0.738	0.252	-0.250	-2.925	0.004**
Position	0.547	0.272	0.171	2.009	0.047
R²=0.164					

Tabell 5.3 visar mobbningens, könets och positionens inverkan på medborgardygder. Mobbning-variabelns B-koefficient är -0.603, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.025, vilket är under 0.05, sambandet är tillförlitligt. En ökning i mobbning leder till mindre medborgardygder. Kön-variabelns B-koefficient är -0.738, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.004, alltså tillförlitlig. Positions-variabelns B-koefficient är 0.547, effekten är positiv. Signifikansnivån är 0.047, det vill säga tillförlitlig. R²-värdet är 0.164, vilket betyder att 16,4 % av variationen av medborgardygder kan förklaras genom mobbning, kön och position. Detta resultat stöder hypotes 1 då mobbningsvärdet är signifikant.

Det finns partiellt stöd för hypotes 1 då mobbning är signifikant relaterat med en av de undersökta dimensionerna (medborgardygder) av organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

Tabell 5.4 Regressionsanalys. Beroende variabel: Upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. (N=136).

Oberoende variabel	B	SE B	β	t-värde	Signifikans-nivå
Konstant	0.232	0.373		0.621	0.536
Mobbning	1.213	0.239	0.404	5.083	0.000***
Kön	0.152	0.224	0.058	0.679	0.498
Position	-0.032	0.240	-0.011	-0.132	0.895
R ² =0.172					

Tabell 5.4 visar mobbningens, könets och positionens inverkan på upplevt brott mot det psykologiska kontraktet. Mobbnings-variabelns B-koefficient är 1.213, effekten är positiv. Signifikansnivån är 0.000, sambandet är signifikant. En ökning i mobbning leder till att arbetstagaren i större grad upplever ett brott mot det psykologiska kontraktet. Kön-variabelns B-koefficient är 0.152, effekten är

positiv. Signifikansnivån är 0.498, vilket inte är tillförlitligt. Position-variabelns B-koefficient är -0.032, effekten är negativ. Signifikansnivån är 0.895, vilket inte är tillförlitligt. R2-värdet är 0.172 vilket betyder att 17,2 % av variationen av upplevt brott mot det psykologiska kontraktet kan förklaras genom mobbning, kön och position.

Resultatet stöder hypotes 2, mobbning är signifikant relaterat med upplevt brott mot det psykologiska kontraktet.

Tabell 6 Partiell korrelationsanalys. Kontroll variabel: Upplevt brott mot det psykologiska kontraktet.

	Mobbning	Medborgardygder
Mobbning		-0.154
Medborgardygder	-0.154	

För att testa hypotes 3 ”Mobbningens effekt på organisatoriskt medborgarskapsbeteende medieras av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet” har jag utfört en partiell korrelationsanalys i SPSS där upplevt brott mot det psykologiska kontraktet är kontrollvariabeln. Analysen har gjorts på medborgardygder då denna var den enda dimensionen av organisatoriskt medborgarskapsbeteende som hade ett samband med mobbning. För de två andra dimensionerna kan vi redan utesluta att upplevt brott mot det psykologiska kontraktet fungerar som medierande variabel.

Korrelationsmatrisen på sid 35 visade att sambandet mellan upplevt brott mot det psykologiska kontraktet och de olika dimensionerna av organisatoriskt

medborgarskapsbeteende inte var signifikanta. Detta indikerade att upplevt brott mot det psykologiska kontraktet inte medierar sambandet mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Trots detta genomfördes den partiella korrelationsanalysen.

Sambandet mellan mobbning och medborgardygder var ursprungligen -0.181 och som jag redan konstaterat i korrelationsmatrisen så är detta samband signifikant. Efter att ha kontrollerat för upplevt brott mot det psykologiska kontraktet så är värdet -0.154 , det vill säga inte längre signifikant. Korrelationsstyrkan minskade dock väldigt lite (från -0.181 till -0.154) vilket betyder att relationen mellan mobbning och medborgardygder endast marginellt har påverkats av kontrollvariabeln upplevt brott mot det psykologiska kontraktet.

Resultaten ger därmed endast mycket svagt stöd för att upplevt brott mot det psykologiska kontraktet kan fungera som en partiell mediator.

9. Diskussion

Jämfört med arbetshälsoinstitutets statistik från år 2012 (Kauppinen, 2013) där fyra procent av arbetstagarna kände sig mobbade så visade denna avhandlings resultat också att fyra procent av respondenterna känner sig mobbade ibland. Tio procent upplever att någon annan inom organisationen blir mobbad ibland. Mobbning definieras som systematiskt negativt beteende som förekommer uppreparade gånger under en längre tidsperiod, ett beteende som resulterar i en maktobalans och skapar en negativ atmosfär på arbetsplatsen (Salin, 2003b).

Denna avhandling har undersökt mobbning och vad mobbning kan leda till på arbetsplatsen. Den sociala utbytesteorins huvudkärna är att människor med sitt eget beteende påverkar andra människors beteende, en person som beter sig bra mot någon får oftast ett positivt bemötande (Homans, 1961). På samma sätt är det i organisationer, då det förekommer mobbning på arbetsplatsen så kommer den mobbade inte att bete sig på ett positivt sätt gentemot organisationen. Det handlar om reciprocitet. Denna avhandling fokuserar således på relationer som baserar sig på utbyte, en mobbade chef eller kollega som med sitt beteende påverkar offrets beteende gentemot organisationen.

Det har forskats mycket kring mobbning och attityder och tidigare forskning visar att mobbning leder till mindre arbetstillfredsställelse och mindre organisatoriskt engagemang (Bano & Malik, 2013; Matthiesen & Einarsen, 2007). En person som upplever sig bli mobbad på arbetsplatsen kommer inte att vara tillfredsställd med sitt arbete och med sina relationer på arbetsplatsen och denne kommer inte att känna sig engagerad i organisationen. Däremot har det inte forskats så mycket om mobbning och olika sorters beteende på arbetsplatsen.

En arbetstagare som känner sig orättvist behandlad kommer att bete sig på ett annorlunda sätt gentemot sin organisation. Så som resultaten av tidigare forskning visar så kommer denne ofta att vara frånvarande från jobbet och ibland till och

med säga upp sig (Kivimäki, Elovainio & Vahtera 2000; Matthiesen & Einarsen, 2007; Salin & Notelaers, insänt). Det beteende som varit av intresse för avhandlingen är organisatoriskt medborgarskapsbeteende. Huruvida arbetstagaren kommer att utföra organisatoriskt medborgarskapsbeteende eller inte som en följd av mobbning, det vill säga sambandet mellan dessa, är av intresse för denna avhandling och avhandlingens första hypotes.

Resultaten stödde endast delvis Hypotes 1 ”Mobbning leder till svagare organisatoriskt medborgarskapsbeteende”. Hypotesen testades med hjälp av regressionsanalys. Det finns många dimensioner av organisatoriskt medborgarskapsbeteende, jag valde att fokusera på hjälpande beteende, medborgardygder och lojalitet. Dessa har alla definierats som olika former av organisatoriskt medborgarskapsbeteende av Podsakoff m.fl. (2000). Resultaten visade att mobbning och hjälpande beteende samt mobbning och lojalitet inte hade ett signifikant samband. Däremot fanns det ett klart signifikant samband mellan mobbning och medborgardygder, mobbning leder alltså till mindre medborgardygder.

Det finns många möjliga förklaringar till varför endast mobbning och medborgardygder har ett samband medan mobbning och de två andra dimensionerna inte har det. Medborgardygder handlar enligt Organ (1988) om att delta i organisationens politik och verksamhet utöver de egna arbetsuppgifterna medan Podsakoff m.fl. (2000) beskriver det som att tänka på vad som är bäst för organisationen och jämför det med arbetstagarens engagemang. Pauksztat och Wittek (2010) pratar om arbetstagarens röst och definierar den som att arbetstagaren lägger märke till problem inom organisationen och kommer med förslag till förbättringar inom organisationen. Det är denna definition jag har använt då jag har diskuterat medborgardygder. Medborgardygder kan vara något som arbetstagaren inte vill utföra som ett resultat av mobbning på grund av att det i många fall kan vara chefen som är mobbaren. Någon som blir mobbad av sin chef kommer inte att komma med förbättrande förslag på grund av att chefen antagligen kommer att avvisa förslagen men också på grund av att arbetstagaren

vill minimera kontakten med den mobbade chefen. Det kan också handla om att arbetstagaren blir mobbad av en kollega för att sedan märka att chefen inte ingriper fast denne borde göra det, vilket leder till att den mobbade känner sig besviken på chefen och organisationen och då anser det vara onödigt att komma med hjälpande förslag då personen inte själv får hjälp.

Mobbning påverkade inte arbetstagarens hjälpande beteende eller dennes lojalitet. Det kan hända att mobbade personer helt enkelt inte tycker att hjälpande beteende, till exempel att hjälpa kolleger som har för stor arbetsmängd, eller lojalitet, till exempel att göra extra arbetsuppgifter eller ha ansvar, är något som de vill "hålla igen" med, medan så inte är fallet då det gäller medborgardygder. Dock visar Salin och Notelaers (insänt) i sin studie att mobbning har ett signifikant samband med hjälpande beteende, detta kunde inte påvisas i denna undersökning.

Organisatoriskt medborgarskapsbeteende kan tolkas på olika sätt i olika organisationer och av olika människor inom dessa organisationer, och detta kan vara problematiskt då man vill undersöka beteendet. I den här undersökningen fick jag svar från tre olika företag, dessa tre företag kan tolka beteendet som extra-roll beteende, så som det oftast görs inom litteraturen och inom forskning (Zhu, 2013), men det finns ingen garanti på att det tolkas så. Många företag kan tycka att det är en självklarhet att organisatoriskt medborgarskapsbeteende är en del av arbetsbeskrivningen, Zhu (2013) kallar det för in-roll beteende och definierar det som arbetstagarens handlingar och beteende utifrån dennes roll inom organisationen. Om det är en del av arbetsbeskrivningen eller om det antas vara en del av arbetsbeskrivningen så kommer den mobbade arbetstagaren med stor sannolikhet att utöva beteendet. Huruvida en mobbad arbetstagare kommer att utföra "det lilla extra" som gynnar organisationen beror alltså på dennes tolkning av vad som ingår i arbetsuppgiften och vad som är "frivilligt".

Resultaten stödde hypotes 2 "Mobbning leder till upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet". Det visar att individer som känner sig mobbade på arbetsplatsen också upplever att det psykologiska kontraktet har brutits mot i form

av att personen känner sig sviken och orättvist behandlad. Detta överensstämmer med Parzefall och Salin (2010) att mobbning är en form av brott mot det psykologiska kontraktet och då arbetstagaren uppfattar att chefen eller organisationen inte gör något i en mobbningssituation så upplever arbetstagaren att ett brott har skett. Psykologiska kontrakt är således viktiga för arbetstagaren och de tas på allvar. Kontrakten är dock subjektiva vilket betyder att de ofta tolkas olika av arbetsgivaren och arbetstagaren (Parzefall & Salin, 2010). Det är det som är problematiskt med psykologiska kontrakt, arbetstagaren kan anta att mobbning är något som tas på allvar och att chefen ser till att sådant negativt beteende inte förekommer. Däremot kanske chefen inte alls tänker likadant och tycker i stället att om mobbning förekommer mellan två arbetstagare så är det något som de ska sköta sinsemellan.

I denna avhandling diskuteras upplevt brott mot det psykologiska kontraktet som en slags orättvisa mot arbetstagaren. Inom socialpsykologin pratar man ofta om organisatorisk rättvisa och orättvisa. Organisatorisk rättvisa handlar om individens eller gruppens uppfattning om rättvisa i organisationen och deras reaktioner på dessa uppfattningar (James, 1993). Organisatorisk rättvisa delas upp i distributiv, procedural och interaktionsrättvisa, Colquitt m.fl. (2001) definierar distributiv rättvisa som arbetstagarens uppfattning om rättvisa gällande fördelning av resurser, procedural rättvisa som rättvisa gällande den process som leder till resultat och interaktionsrättvisa som arbetstagarens bemötande och behandling av arbetsgivare och chefer och huruvida denna behandling är rättvis. Om man jämför dessa med psykologiska kontrakt så handlar ett upplevt brott om att arbetstagaren blir illa behandlad på arbetsplatsen och jag anser att detta kan jämföras med procedural rättvisa och interaktionsrättvisa. Enligt Moorman (1991; 1998) finns det ett samband mellan procedural rättvisa och organisatoriskt medborgarskapsbeteende men inte mellan distributiv rättvisa och medborgarskapsbeteende (Moorman, 1991). Däremot visar Ince och Gül (2011) i sin studie att alla former av organisatorisk rättvisa har ett samband med någon dimension av organisatoriskt medborgarskapsbeteende, men att distributiv rättvisa har ett samband med flera dimensioner. Begreppet psykologiskt kontrakt används

mycket inom organisationspsykologin men har sin grund inom socialpsykologisk forskning om socialt utbyte (Coyle-Shapiro & Parzefall, 2008). Parzefall och Salin (2010) påpekar att upplevelser av orättvisa och upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet är nära relaterade.

På grund av att hypotes 2 kunde stödjas så gick det att testa hypotes 3 ”Mobbningens effekt på organisatoriskt medborgarskapsbeteende medieras av upplevelser av brott mot det psykologiska kontraktet”. Dock testades detta endast på sambandet mellan mobbning och medborgardygder då de andra två dimensionerna av organisatoriskt medborgarskapsbeteende inte hade visat sig ha ett samband med mobbning. Hypotesen testades med hjälp av partiell korrelationsanalys. Resultatet för sambandet mellan mobbning och medborgardygder ändrades endast marginellt efter att ha testat för upplevt brott, det vill säga det finns fortfarande ett samband mellan mobbning och medborgardygder men denna relation har endast marginellt försvagats. Man kan således på sin höjd tala om en svag partiell mediering.

Metodvalet i denna avhandling var lämpligt, men för att resultaten ska vara tillförlitliga så måste man få tillräckligt många svar. En stor svaghet i denna avhandling var det lilla samplet. Endast 147 personer svarade på frågeformuläret, tidigare liknande undersökningar har haft över tusen svar.

Då svarsprocenten på sådana här typ av undersökningar (frågeformulär) är ca 20 % så lönar det sig att skicka till så stora organisationer som möjligt. Två av de organisationer som jag skickade till hade båda över 200 anställda och den tredje organisationen hade ca 10 anställda. Det skulle ha varit önskvärt att få mycket fler svar för att bättre kunna generalisera till andra kontorsarbetare. Det är också riskabelt att ha med en organisation som har så få som 10 anställda, de kan uppfatta att de inte är totalt anonyma, även då jag har försäkrat dem om detta, vilket kan påverka deras svar. Hurdan undersökning som lämpar sig bäst, en kvantitativ eller kvalitativ, beror på frågeställningen. Då jag med mina svar undersökte samband och vill kunna generalisera till kontorsarbetare så anser jag att en kvantitativ undersökning var lämplig.

Även fast hypotes 1 bara kunde stödas delvis så finns det ett samband mellan mobbning och organisatoriskt medborgarskapsbeteende, i detta fall medborgardygder. Det finns som sagt många dimensioner av organisatoriskt medborgarskapsbeteende (Organ, 1988; Podsakoff m.fl., 2000), i framtiden kunde det vara intressant att forska om dessa dimensioner skilt för sig för att få en bättre bild av vilka dimensioner som påverkas av mobbning eller någon annan negativ eller positiv handling som förekommer inom organisationer.

Hur individen reagerar på mobbning kan bero på många olika faktorer. Huruvida mobbaren är en chef eller en kollega och hur länge mobbningen har förekommit kan påverka. Arbetstagaren kan också tro att det negativa beteendet kommer att avta efter en tid. Personen kan känna ett stort engagemang gentemot organisationen och kommer då kanske att känna en plikt att vara trogen sin organisation även då denne blir mobbad. Stöd från familj, vänner och kolleger påverkar situationen, offrets personlighet och hur denne tacklar negativa situationer inverkar också. Effekterna av alla dessa faktorer kan vara av intresse att studera i fortsatt forskning om mobbningens konsekvenser för organisatoriskt medborgarskapsbeteende.

Organisatoriskt medborgarskapsbeteende har visat sig vara väldigt nyttigt för organisationer; det ökar produktiviteten, sparar resurser och kostnader och bidrar till samarbete och en bra atmosfär på arbetsplatsen (Podzakoff m.fl., 2000; 2009). Det är därför viktigt med fortsatt forskning inom området. Också sambandet mellan mobbning och upplevt brott mot det psykologiska kontraktet visar hur nyttigt det är för organisationer att förstå hur viktiga dessa informella kontrakt är. Arbetsgivaren kanske inte menar något illa då denne lovar något som inte är möjligt eller lovar något som sedan tas tillbaka i ett senare skede, men arbetstagare tar ofta sådana brutna löften på allvar. Detta påverkar arbetstagarens attityder och beteende negativt gentemot organisationen, vilket i sin tur påverkar organisationen negativt (Suazo, Turnley & Mai, 2005; Bal m.fl., 2007).

Det finns mycket forskning som fokuserar på mobbningens effekt på individen. Om mera forskning skulle fokusera på mobbningens effekt på organisationen så skulle företag eventuellt vara mer uppmärksamma på sådant negativt beteende och ha olika strategier för att förebygga mobbning och ha stränga konsekvenser och nolltolerans för mobbning.

Litteratur

Adoric, V. C., & Kvartuc, T. (2007). Effects of mobbing on justice beliefs and adjustment. *European Psychologist*, 12(4), 261-27.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252–276.

Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755–778.

Bal, P. M., De Lange, A. H., Jansen, P. G. W., & Van Der Velde, M. E. G. (2007). Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as a moderator. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 143–158.

Balducci, C., Alfano, V., & Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behavior. *Violence and Victims*, 24(1), 52-67.

Bano, S., & Malik, S. (2013). Impact of workplace bullying on organizational outcome. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(3), 618-627.

Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied*

Psychology, 91(5), 998-1012.

Bulutlar, F., & Öz, E. U. (2009). The effects of ethical climates on bullying behavior in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 86, 273-295.

Colquitt, J. A., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., Conlon, D. E., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.

Conway, N., & Briner, R. B. (2009). Fifty years of psychological contract research: What do we know and what are the main challenges? I Hodgkinson, G. P., & Ford, J. K. (Red.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 24. West Sussex: John Wiley & Sons, 71-130.

Coyle-Shapiro, J. A. M., & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), 903- 930.

Coyle-Shapiro, J. A. M., & Parzefall, M. R. (2008). Psychological contracts. I Barling, J., & Cooper, C. L. (Red.). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume 1, Micro Approaches*. Los Angeles: SAGE, 17-34.

Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 164-209.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.

Davoudi, S. M. M. (2012). A comprehensive study of organizational citizenship behavior (OCB): Introducing the term, clarifying its consequences and identifying its antecedents. *Arth Prabhand: A Journal of Economics and Management*, 1(2),

73-85.

Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2004). The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: A test of the psychosomatic and disability hypotheses. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4), 469–497.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 16-27.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 5(4), 371-401.

Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *PISTES*, 7(3), 1-14.

Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.

Einarsen, S., Matthiesen, S., & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 563-568.

Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.

Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.

Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselgae, J., & Sucharski, I. L. (2004). Perceived organizational support. I Coyle-Shapiro, J. A. M., Shore, L. M., Taylor, S. M., & Tetrick, L. E. (Red.). *The employment relationship: Examining contextual and psychological perspectives*. Oxford: Oxford University Press, 253–283.

Ferris, P. (2004). A preliminary typology of organizational response to allegations of workplace bullying: See no evil, hear no evil, speak no evil. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, 389–395.

Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS (and sex, drugs and rock 'n' roll)*. Andra upplagan. Thousand Oaks, California: SAGE.

Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1), 63-72.

Harvey, M. G., Treadway, D., Heames, T. J., & Duke, A. (2008). Bullying in the 21st century global organization: An ethical perspective. *Journal of Business Ethics*, 85(1), 27-40.

Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology.

Hoel, H., Einarsen, S., & Cooper, C. (2003). Organizational effects of bullying. I Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (Red.). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 145-162.

Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L., & Einarsen, S. (2011). Organizational effects of workplace bullying. I Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (Red.). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in theory,*

research, and practice. Andra upplagan. Boca Raton, Florida: Taylor & Francis, 129-148.

Homans, G. C. (1961). *Social behavior and its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace and World.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Oxford, England: Harper.

Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. I Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (Red.). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. Hoboken, New Jersey: Wiley, 255-276.

Ince, M., & Gül, H. (2011). The effect on employees' perceptions of organizational justice on organizational citizenship behavior: An application in Turkish public institutions. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 134-149.

Jahambir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.

James, K. (1993). The social context of organizational justice: Cultural, intergroup and structural effects on justice behaviors and perceptions. I Cropanzano, R. *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management*. Hillsdale, Connecticut: Erlbaum, 21-50.

Jiang, J. Y., & Law, K. S. (2012). Two parallel mechanisms of the relationship between justice perceptions and employees' citizenship behaviour: A comparison of the organizational identification and social exchange perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 423-435.

Kauppinen, T., Mattila-Hoppala, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M., & Virtanen, S. (2013). *Työ ja*

terveys Suomessa 2012: Seurantatietoatyöoloiista ja työhyvinvoinnista. Tampere: Tammerpoint Oy.

Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656–660.

Lester, S. W., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M., & Bolino, M. C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 39-56.

Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 51, 165–184.

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1991). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123-150.

Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735-753.

Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Definition, prevalence, antecedents and consequences. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 13(2), 202-248.

Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.

Moorman, R. H., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.

Namie, G., & Namie, R. (2003). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, Illinois: Sourcebooks.

Neuman, J., & Baron, R. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. I Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (Red.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 185-202.

Notelaers, G. (2010). *Workplace bullying: A risk control perspective*. Doktorsavhandling. University of Bergen.

Notelaers, G., & Einarsen, S. (2008). The construction and validation of the short-negative acts questionnaire. Presenterat på 6th International Conference of Workplace Bullying and Harassment (IAWBH), 4-6 juni, 2008, Montreal, Canada.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.

Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. I Staw, B. M., & Cummings, L. L. (Red.). *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Connecticut: JAI Press.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. SAGE Publications.

Ozturk, F. (2010). Determinants of organizational citizenship behavior among

knowledge workers: The role of job characteristics, job satisfaction and organizational commitment. Doktorsavhandling. Graduate school of social sciences of Middle East Technical University.

Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*. Glasgow: Bell & Bain.

Parzefall, M., & Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human Relations*, 63(6), 761–780.

Paukzstat, B. (2010). *Speaking up in organizations: Four studies on employee voice*. Doktorsavhandling. University of Groningen.

Paukzstat, B., & Wittek, R. (2010). Representative voice in different organizational contexts: A study of 40 departments of a Dutch childcare organization. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(10), 2222–2244.

Phillips, P. P., Phillips, J. J., & Aaron, B. (2013). *Survey basics*. American Society for Training & Development. Virginia, USA.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational- level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.

Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of health psychology*, 6(1), 73-84.

- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47(3), 350-367.
- Robinson, S. (2008). Dysfunctional workplace behavior. I Baling, J., & Cooper, C. (Red.). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior, Volume 1*. Los Angeles: SAGE, 141-159.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003a). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Salin, D. (2003b). Workplace bullying among business professionals: Prevalence,

organizational antecedents and gender differences. Doktorsavhandling, nr 117. Svenska handelshögskolan. Helsingfors.

Salin, D., & Notelaers, G. The effect of exposure to bullying on turnover intentions: The role of perceived psychological contract violation and helping behaviors. Insänt till *Work & Stress*.

Suazo, M. M., Turnley, W. H., & Mai, R. R. (2005). The role of perceived violation in determining employees' reactions to psychological contract breach. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(1), 24-36.

Tekleab, A. B., Takeuchi, R., & Taylor, M. S. (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.

Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect. *Human Relations*, 52(7), 895-922.

Van der Vegt, G., Van de Vliert, E., & Oosterhof, A. (2003). Informational dissimilarity and organizational citizenship behavior: The role of intrateam interdependence and team identification. *Academy of Management Journal*, 46(6), 715-727.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. I Vartia-Väänänen, M. (2003). Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health. *Finnish Institute of Occupational Health*, 1-68.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.

Vartia, M. A. L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27(1), 63-69.

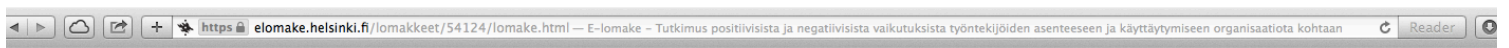
Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601–617.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2003) Empirical findings on bullying in the workplace. I Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (Red.). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 103-126.

Zellars, K. L., Tepper, B. J., & Duffy, M. K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068-1076.

Zhu, Y. (2013). Individual behavior: In-role and extra-role. *International Journal of Business Administration*, 4(1), 23-27.

Bilaga



Tutkimus positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista työntekijöiden asenteeseen ja käyttäytymiseen organisaatiota kohtaan

Arvoisa työntekijä,

Kiitos, että olet klikannut itsesi näin pitkälle! Toivon että vastaat kyselyyn, jotta tulokset edustaisivat työntekijöiden kokemuksia mahdollisimman kattavasti. Kyselyyn osallistuminen kestää noin 5 minuuttia.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa työntekijöiden nykyisen työsuhteen positiivisia ja negatiivisia kokemuksia, ja sitä miten nämä kokemukset vaikuttavat työntekijöiden suhtautumiseen organisaatiota kohtaan.

Voit vastata kyselyyn nimettömästi, nimeäsi ei koskaan yhdistetä vastauksiisi. Tutkielman toteuttaa Helsingin yliopistossa sosiaalipsykologian opiskelija Michaela Högnabba. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä vastauksia julkaista missään.

Mikäli jotakin kysyttävää kyselystä ilmenee, voit mielellään ottaa yhteyttä Michaela Högnabbaan (michaela.hognabba@helsinki.fi).

Pidä nykyinen työpaikkasi mielessäsi kun mietit vastauksiasi.

Suurkiitokset osallistumisestasi!

KYSYMYS 1/6. KUINKA TYYTYVÄINEN TAI TYYTYMÄTÖN OLET... (1 = HYVIN TYYTYMÄTÖN... 7 = HYVIN TYYTYVÄINEN)

	1	2	3	4	5	6	7
a) ...nykyiseen työhösi yleisellä tasolla?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) ...työtehtäviisi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) ...palkkaasi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) ...henkilökunnan yhteistyöhön?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) ...työmäärääsi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KYSYMYS 2/6. (1 = TÄYSIN ERI MIELTÄ ... 7 = TÄYSIN SAMAA MIELTÄ)

	1	2	3	4	5	6	7
a) Koen, että organisaatio on täyttänyt palkkaukseni yhteydessä antamansa lupaukset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Koen, että tämä organisaatio on pettänyt minut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Koen, että organisaatio on rikkonut välillemme tehdyn sopimuksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Organisaation tapa kohdella minua saa minut turhautumaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Tunnen paljon vihaa tätä organisaatiota kohtaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KYSYMYKSIÄ 3/6. (1 = TÄYSIN ERI MIELTÄ ... 7 = TÄYSIN SAMAA MIELTÄ)

	1	2	3	4	5	6	7
a) Voin ilmaista mielipiteeni päätöksenteon aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Tehdyt päätökset ovat olleet johdonmukaisia työpaikallani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Työpaikallani päätökset eivät ole puolueellisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Esimieheni kohtelee minua ystävällisesti ja huomaavaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Esimieheni kohtelee minua kunnioittavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Esimieheni ottaa huomioon alaisensa yksilölliset tarpeet ja osaa kuunnella alaisiaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Saamani palkka ja arvostus vastaavat työhöni antamaani panostusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Saamani palkka ja arvostus ovat sopivia siihen nähden mitä olen työssäni saanut aikaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KYSYMYKSIÄ 4/6. KUINKA USEIN OLET KULUNEEN KUUDEN KUUKAUDEN AIKANA ALTISTUNUT SEURAVALLE KOHTELULLE TYÖPAIKALLASI?

	En koskaan	Harvoin	Kuukausittain	Viikoittain	Joka päivä
a) Joku on salannut minulta tietoja, mikä on vaikuttanut työsuoritukseni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Olen saanut toistuvia muistutuksia aikaisemmista virheistäni ja erehdyksistäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Työsuoritukseni ja saavutukseni on arvosteltu toistuvasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Minusta on levitetty juoruja tai huhuja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Olen saanut loukkaavia henkilökohtaisia huomautuksia koskien olemustani, persoonaani, asenteitani tai yksityiselämäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Olen ollut sätittämisen tai spontaanin vihan kohteena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Olen tullut tietoisesti sivuutetuksi tai jätetty jonkin asian ulkopuolelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Lähestymisykseni on sivuutettu tai se on saanut vihamielisen vastaanoton.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Henkilö, jonka kanssa en tule toimeen, on pilailnut tai tehnyt pilantekoa kustannuksellani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Olen altistunut seksuaaliselle häirinnälle tai muulle ei-toivotulle seksuaaliselle huomiolle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KYSYMYKSIÄ 5A). OLETKO ITSE TULLUT KIUSATUKSI TYÖPAIKALLASI VIIMEISEN KUUDEN KUUKAUDEN AIKANA?

"Kiusaamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa yksi tai useampi henkilö pidemmän ajanjakson aikana kokee tullessa toistuvasti kohdelluksi huonosti yhden tai useamman henkilön toimesta. Kiusaamisen kohteella on vaikeuksia puolustautua kyseisiltä kohteluista näissä tilanteissa. Kyseessä ei ole kiusaaminen, mikäli kaksi tasavahvaa henkilöä riitelevät keskenään."

- ☐ En
☐ Harvoin
☐ Joskus
☐ Vähintään kerran viikossa
☐ Useamman kerran viikossa

KYSYMYKSIÄ 5B). OLETKO HUOMANNUT TOISEN HENKILÖN TULLEEN KIUSATUKSI TYÖPAIKALLASI VIIMEISEN KUUDEN KUUKAUDEN AIKANA?

- ☐ En
☐ Harvoin
☐ Joskus
☐ Vähintään kerran viikossa
☐ Useamman kerran viikossa

KYSYMYKSIÄ 5C). JOS ITSE OLET TULLUT KIUSATUKSI: KUKA ON AIHEUTTANUT KYSEISEN TILANTEEN?

Merkitse kaikki vaihtoehdot, jotka sopivat tilanteeseesi.

- ☐ Lähin esimies
☐ Toinen esimiestehtävissä oleva työntekijä
☐ Työtoveri
☐ Alainen
☐ Asiakas / Oppilas

KYSYMYKSIÄ 6/6. (1 = TÄYSIN ERI MIELTÄ ... 7 = TÄYSIN SAMAA MIELTÄ)

	1	2	3	4	5	6	7
a) Olen aina valmis auttamaan ympärilläni olevia ihmisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Olen valmis käyttämään aikaani auttaakseni muita, joilla on työhön liittyviä ongelmia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Autan muita, joilla on suuri työkuormitus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Autan muita, jotka ovat olleet poissa töistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Kerron lähimmälle esimiehelleni, miten asiat voitaisiin tehdä eri tavalla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Annan ehdotuksia lähimmälle esimiehelleni, miten organisaatiota voisi kehittää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Kerron rehellisesti lähimmälle esimiehelleni, miten koen asioiden olevan työpaikallani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Teen yllitöitä, jotta saisin työtehtäväni tehtyä, vaikken saisikaan siitä palkkaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) En koskaan yritä välttää ylimääräisiä tehtäviä tai vastuuta työpaikallani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Teen usein asioita, joita ei vaadita minulta muodollisesti, mutta jotka edistävät ryhmän yhteistä menestystä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Teen paljon enemmän, kuin on kohtuullista vaatia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAUSTATIEDOT 1/5. SUKUPUOLENI

- ☐ Mies
☐ Nainen

TAUSTATIETOJA 2/5. SYNTYMÄVUOTENI

- ☐ 1940-1949
☐ 1950-1959
☐ 1960-1969
☐ 1970-1979
☐ 1980-1989
☐ 1990-

TAUSTATIETOJA 3/5. ASEMANI

- ☐ Ylin johto / Johto
☐ Keskijohto
☐ Asiantuntija
☐ Muu työntekijä / Toimihenkilö

TAUSTATIETOJA 4/5. KUINKA MONTA HENKILÖÄ TYÖPAIKALLANI TYÖSKENTELEE

- ☐ Alle 10 työntekijää
☐ 10-49 työntekijää
☐ 50-249 työntekijää
☐ 250 työntekijää tai enemmän

TAUSTATIETOJA 5/5. KUINKA KAUAN OLEN TYÖSKENNELLYT KYSEISESSÄ ORGANISAATIOSSA

- ☐ Alle 2 kuukautta
☐ 2-11 kuukautta
☐ 1-2 vuotta
☐ 3-5 vuotta
☐ 6-9 vuotta
☐ 10 vuotta tai enemmän

TIETOJEN LÄHETYS

Tallenna